



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO 2023 – OCTUBRE 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA PRUEBA

PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN ALMACENES LA GANGA, DE LA
PARROQUIA RICAURTE, PROVINCIA DE LOS RÍOS EN EL PERIODO 2021-2022**

ESTUDIANTE:

YOMAYRA IRENE GAMARRA SANTANA

TUTOR:

ING RICHARD LUCIO FERNANDEZ.MBA

AÑO

2023

ÍNDICE

Planteamiento del problema.....	5
Justificación	7
Objetivos del estudio.....	8
Líneas de investigación.....	9
Marco conceptual.....	11
Marco metodológico	20
Resultados	21
Discusión de Resultados	24
Conclusiones	27
Recomendaciones	28
Bibliografía	30

Resumen

Dar crédito a los clientes es un elemento fundamental de cualquier empresa de servicios de comercio, ya que es un mecanismo eficaz para la captura de mercado. Esto se debe a que cuando compras bienes utilizando los beneficios del crédito, una ventana de oportunidad para que el consumidor obtenga el producto deseado, pero se le hace difícil de pagar en efectivo. Aunque la acreditación es una estrategia convincente en el negocio, lo que implica varios riesgos operacionales. Si bien es cierto el otorgamiento de crédito para facilitar la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos comerciales es una estrategia que beneficia tanto al ofertante en su proceso de captación de clientes, como el comprador para poder adquirir un bien o servicio, la mala colocación del crédito o gestión de la cobranza posterior al mismo, podría desencadenar una serie de complicaciones para ambas partes, siendo entonces necesario que la empresa que coloca y gestiona el crédito tenga la competencia suficientes para este proceso. El objetivo general de este trabajo es desarrollar un modelo de gestión financiera que pueda reducir la tasa de morosidad de la empresa La Ganga de la Parroquia Ricaurte. La investigación se elaboró en la modalidad cuali-cuantitativa, que se obtendrá un análisis crítico sobre la evolución de cartera vencida donde nos permitirá obtener el estado de la cartera vencida, para llegar a establecer conocimientos sobre el tema y se obtendrán entrevistas para recolectar información sobre la cartera vencida en almacenes La Ganga de la parroquia Ricaurte.

Palabras claves: Cartera vencida, contabilidad, gestión de cobro, inventarios

Abstract

Giving credit to clients is a fundamental element of any trade services company, as it is an effective mechanism for market capture. This is because when you purchase goods using the benefits of credit, there is a window of opportunity for the consumer to obtain the desired product, but it becomes difficult for them to pay in cash. Although accreditation is a compelling strategy in business, it carries several operational risks. Although it is true that granting credit to facilitate the acquisition of goods or services in commercial establishments is a strategy that benefits both the offeror in the process of attracting customers and the buyer in order to acquire a good or service, poor placement of the credit or management of the collection after it, could trigger a series of complications for both parties, making it necessary for the company that places and manages the credit to have sufficient competence for this process. The general objective of this work is to develop a financial management model that can reduce the default rate of the company La Ganga de la Parroquia Ricaurte. The research was carried out in the qualitative-quantitative modality, which will obtain a critical analysis of the evolution of the overdue portfolio where it will allow us to obtain the status of the overdue portfolio, to establish knowledge on the subject and interviews will be obtained to collect information about the expired portfolio in La Ganga stores in the Ricaurte parish.

Keywords: Overdue portfolio, accounting, collection management, inventories

Planteamiento del problema

El presente caso de estudio toma a Almacenes La Ganga, De La Parroquia Ricaurte, Provincia De Los Ríos En El Periodo 2021-2022, y se dedica a comerciar electrodomésticos de línea blanca por medio de créditos entregados a sus clientes sin embargo esta compañía no cuenta con un control adecuado en su cartera de créditos pues existen falencias internas de control que dificultan el cobro, generalmente esto se da, según Fuentes (2017) cuando una empresa otorga crédito sin el análisis previo por cuanto no posee políticas de crédito establecidas y un seguimiento eficaz de la cartera.

Con el pasar de los años el crecimiento de la cadena fue intenso, llegando a estar en la mayoría de provincias del Ecuador. Hoy Almacenes La Ganga cuenta con más de 130 locales en todo el país y busca continuar expandiéndose hasta abarcar cada rincón de nuestra patria. Con esfuerzo y tenacidad, la empresa ha logrado alcanzar el liderazgo en un difícil y competitivo ambiente, siendo reconocida por sus productos y por contar con las mejores ofertas y precios del mercado.

Dar crédito a los clientes es un elemento fundamental de cualquier empresa de servicios de comercio, ya que es un mecanismo eficaz para la captura de mercado. Esto se debe a que cuando compras bienes utilizando los beneficios del crédito, una ventana de oportunidad para que el consumidor obtenga el producto deseado, pero se le hace difícil de pagar en efectivo. Aunque la acreditación es una estrategia convincente en el negocio, lo que implica varios riesgos operacionales.

Hay que tener formas sugeridas en almacenes La Ganga para ampliar el control de cobro debido a la falta de controles internos aceptables para prevenir que el cliente que aún debe en el

local, recuerde el mayor valor pendiente. El análisis de los métodos disponibles dará lugar a cobros de pérdidas más grandes. Las tarifas obligatorias son la mejor forma de provocación al hacer negocios. La situación que creó el problema estaba dentro de la administración y el control de la cartera vencida.

Las condiciones necesarias para la concesión de crédito, que conducen a circunstancias en las que la empresa no ofrece crédito, luego de la determinación de las capacidades financieras del cliente, incluida la falta de las mismas. La situación se ve agravada por el sector de la cobranza o políticas relacionadas con la cobranza de cartera.

Justificación

La gestión de cartera es uno de los aspectos más relevantes en la administración de una empresa, más que todo en un almacén que ofrece muchos créditos, como almacenes La Ganga es por estos motivos que el presente trabajo investigativo tiene la finalidad de analizar la gestión de la cartera vencida en Almacenes La Ganga, De La Parroquia Ricaurte, Provincia De Los Ríos En El Periodo 2021-2022.

La cartera vencida se define como la cuenta que no fue pagada en tiempo y forma. En general, se asume cuando el deudor tiene más de 61 días en que debió liquidar una factura y no te paga ni te responde las llamadas, según la resolución No. JPRF-F-2022-030, emitida por la Junta De Política Y Regulación Financiera en la cual modifica los períodos máximos para la cancelación de deudas (2022).

Si bien es cierto el otorgamiento de crédito para facilitar la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos comerciales es una estrategia que beneficia tanto al ofertante en su proceso de captación de clientes, como el comprador para poder adquirir un bien o servicio, la mala colocación del crédito o gestión de la cobranza posterior al mismo, podría desencadenar una serie de complicaciones para ambas partes, siendo entonces necesario que la empresa que coloca y gestiona el crédito tenga la competencia suficientes para este proceso.

Objetivos del estudio

Objetivo general

Proponer un modelo de gestión de cobranzas que permita hacer factible la recuperación de cartera vencida de la compañía almacenes La Ganga de la parroquia Ricaurte, de la provincia de Los Ríos.

Objetivos específicos

- Analizar la cartera vencida de la empresa La Ganga de la parroquia Ricaurte, En El Periodo 2021-2022
- Elaborar una metodología en este proyecto que permita proponer respuestas a los problemas de cartera vencida de almacenes la Ganga de la parroquia Ricaurte, En El Periodo 2021-2022
- Confeccionar tácticas que permitan mejorar los indicadores de cartera vencida de almacenes La Ganga de la parroquia Ricaurte.

Líneas de investigación

Este proyecto se encuentra dentro de la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, abordando el tema “gestión de la cartera vencida en Almacenes La Ganga, De La Parroquia Ricaurte, Provincia De Los Ríos En El Periodo 2021-2022.”, el cual entra en la sub línea investigativa denominada como “Gestión financiera, tributaria y compromiso social”.

La línea investigativa de gestión financiera administrativa tributaria auditoría y control resulta la más adecuada para la carrera de contabilidad y auditoría pues por esto se puede poner en práctica los conocimientos que se han adquirido durante la estancia en la carrera pues tiene muchos conocimientos relacionados con área contables y tributarias.

Por otro lado, la sublínea gestión financiera tributaria y compromiso social Se puede relacionar con la gestión y análisis financieros.

Este proyecto tiene una relación directa con el tema “Ejecución de un modelo financiero para el desarrollo de un buen plan de negocio de una de las asociaciones del instituto nacional de economía popular y solidaria” pues lo que busca este estudio de caso es proponer planes y estrategias que permitan mejorar el negocio y ser más productivos y rentables dentro de la empresa La Ganga.

La sub línea de investigación aplicada al presente caso de estudio denominada “gestión financiera, tributaria y compromiso social”, fue elegida debido que es la más alineada con el objetivo principal de la investigación, que es el de analizar la gestión de la cartera vencida en Almacenes La Ganga, De La Parroquia Ricaurte, Provincia De Los Ríos En El Periodo 2021-2022., el cual se encuentra enmarcado en el apartado de gestión financiera de la sub línea

investigativa previamente mencionada, debido a que, para el cumplimiento del mencionado objetivo se requiere la aplicación del análisis financiero junto con la respectiva exégesis de los resultados obtenidos.

Marco conceptual

Principales trabajos desarrollados por otros autores relacionados a la gestión de las cobranzas.

Como precursor de la investigación, la validación de investigaciones previas que mantienen similitud con el tema de investigación proporciona una base para avanzar en el trabajo, evitando la duplicación y promoviendo la novedad científica. Las obras clave revisadas incluyen:

Sistema de cobranza y procesamiento de cartera de crédito para la empresa “Profemac”, elaborado por Lucero (2013).

El objetivo general de este trabajo fue crear un sistema de recolección y procesamiento que facilitara el control financiero de la cartera de préstamos de Turkan Profemac. Al desarrollar un sistema de cobro de deudas, es beneficioso controlar completamente la cartera de crédito y promover el desarrollo de la gestión financiera de la empresa.

La determinación del autor de la cartera de inversiones se debe principalmente al crédito de la compañía, no al análisis correcto y/o control de la cartera de inversiones y supervisión de la cartera de inversiones.

La propuesta final de Lucero (2013), basada en el control básico y la actitud básica de los valores, debe ser instruido por el gerente de negocios en el proceso de crédito y recuperación de la Compañía. Y eficiencia, siga los procedimientos apropiados para el control de la información y la dirección para aumentar la productividad y reflejar el beneficio interno de la Compañía.

Este trabajo puede servir como guía para la visión marco teórica de este proyecto de

investigación, ya que introduce una teoría muy conocida que complementa el tema de la gestión de inventarios.

Otro trabajo analizado se titula: Modelo de Gestión Financiera para la Recuperación de Cartera Vencida “COAC” Santa Anita Ltda, Estado Cotakachi, Provincia de Imbabura por Kuškagua (2017).

El objetivo general de este trabajo es desarrollar un modelo de gestión financiera que pueda reducir la tasa de morosidad de las cooperativas. El autor cree que la acumulación de facturas y cartas de crédito vencidas es una situación problemática donde es necesaria una gestión adecuada de los deudores para mantener o aumentar las ventas a los clientes, lo que se refleja en los conciertos cooperativos.

También se analiza el trabajo de Patiño (2014) titulado: Modelos de crédito – cobranza y gestión financiera de la empresa “Multillanta Ramírez” en el municipio de Santo Domingo.

El objetivo principal de los autores es el desarrollo de un modelo de cobranza de crédito para abordar la situación problemática de la empresa y desarrollar una política de cobranza y asignación de crédito donde actualmente existe ineficiencia.

El segundo trabajo revisado es Caiza (2015) titulado: Modelo de gestión de cobranza para reducir las carteras morosas de la institución cooperativa de ahorro y crédito Pelileo “Pakarymuy”. Este trabajo se planteó un objetivo global: desarrollar un modelo de gestión de cobranza que facilitara el proceso de reducción de la cartera morosa de la cooperativa. Actualmente, la empresa no cuenta con un sistema especial de cobro de deudas que pueda identificar deudores y deudores, por lo que no hay suficientes oportunidades en el departamento financiero.

Esta investigación ayudará efectivamente a formular una propuesta para el presente trabajo de tesis en base a su contenido.

- Cobranzas Definiciones

Gaitán (2020) define el cobro como el procedimiento que se utiliza para poder generar el cobro por medio de la vía legal correspondiente.

Según Martínez (2020) , el cobro es un servicio que se brinda a los clientes para satisfacer las necesidades de los clientes de cumplir con sus obligaciones en la fecha en que se dan. El autor añade que, desde el punto de vista de la empresa, sirve para optimizar los flujos de caja recuperando el importe de los préstamos concedidos.

Para Diaz (2023) define la recaudación como el proceso de obtención de fondos mediante el cobro de ventas al contado o diversos tipos de crédito.

Los autores también señalan que también se denomina recolección a un medio o documentación para recopilar las cuentas de una empresa utilizando diferentes herramientas para lograr el objetivo.

Cacuango (2022) define el cobro como el proceso de recibir bienes vendidos dentro de un período de pago diferido específico.

El objetivo de la recaudación de fondos propuesta por los autores es asegurar el circulante no cese para poder brindar mayor productividad a la empresa y rentabilidad al negocio.

Pereira (Pereira Palomo, 2019) sostiene que el cobro de deudas se da con la existencia de crédito, donde el crédito se utiliza durante muchos años para compra de productos. Ser el proceso

de recuperación de valores pactados en crédito que no hayan sido pagados.

Para Cevallos (2014), el proceso del beneficiario es muy importante en el proceso de cobro de deuda, este debe asegurar que la deuda sea cobrada según las condiciones acordadas y que el principal mantenga buenas intenciones. En otras palabras, el responsable de cobrar el dinero es responsable ante la empresa, el cliente y consigo mismo.

Definición de cartera vencida.

Jaramillo (2022) define carteras vencidas como saldos a favor de pagos pendientes. También se hace constar que se trata de derechos exigibles derivados de la venta, préstamo o prestación de servicios.

Lo que implica una acepción bastante parecida a otros autores, pues se trata de saldos pendientes que se deben cobrar.

Lizano (2023) conceptualizó la cartera de activos vencidos como parte de las cuentas por cobrar que surgen de la actividad económica de la empresa y que representan ingresos para el desarrollo sostenible de la empresa.

Este autor, sugiere que las cuentas que se deben cobrar, afectan a la liquidez de la empresa.

Según Narváez (2023) las carteras quedan obsoletas cuando no se planifica la gestión de cobranza, la empresa no tiene un enfoque claro de cobranza, no se coordinan esfuerzos, los responsables no están motivados para trabajar, etc.

- Definición de gestión de cobros

Para García (2019) la recuperación del crédito o cartera a ser que el prestamista pueda conseguir que los que le deben pagar sus deudas cuando ha extendido el plazo para su cancelación.

Lo que se traduce en mantener estrategias propias de cada empresa para poder generar el pago de las personas que no han cancelado en el tiempo establecido.

Cevallos (2014) afirma que un equipo eficaz hará esfuerzos consistentes para presentar este hecho a los clientes, aumentando su conciencia de que la empresa con la que están negociando está organizada. Los autores sugieren que los clientes morosos ven a la gerencia tratando de lograr una situación en la que todos ganen en materia de cobranza.

Del Valle (2010) señaló que, dado que el crédito se utiliza en la mayor parte del comercio y la industria mundial, es importante gestionar el cobro de las cuentas de los clientes en la administración de la empresa.

Del Valle (2010) también comentó que las cuentas por cobrar son uno de los activos circulantes más importantes de una empresa, por lo tanto, mantener y administrar las cuentas por cobrar es muy importante para la eficiencia. Los autores comentan que las empresas con las mejores organizaciones suelen realizar controles para demostrar que estas cuentas están en situación satisfactoria.

Razones financieras

Según Andrade (2023) la razón financiera se elaboró en la comparación de los estados financieros que puede interpretarse de encontrar esta monetario o porcentual.

En el análisis de los ratios se deben tener en cuenta tanto la información de su comportamiento histórico como la comparación con una referencia o lo que se conoce como hacer un benchmarking, con el mercado y los competidores importantes, con ello se puede tener un sentido más agudo al realizar el análisis.

Para Freire (2017) los indicadores financieros son esenciales para evaluar la condición de corto plazo y los resultados económicos y financieros de las empresas, es decir, para revelar si las empresas tienen suficientes recursos financieros y disponibles para cubrir las deudas actuales.

Para Sarango (2023) la gestión empresarial y los índices financieros están estrechamente relacionados porque los índices financieros son una herramienta importante utilizada por los gerentes y propietarios de empresas para evaluar la salud financiera de una empresa y tomar decisiones comerciales informadas.

Los ratios financieros son medidas importantes del desempeño financiero que se calculan a partir de los estados financieros de una empresa, como balances, estados de resultados y flujos de efectivo. Estas cifras clave se pueden utilizar para evaluar la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia operativa de una empresa, entre otras cosas.

Modelos de Gestión de Cobranzas

Licuy (2023) señaló que la acción de cobranza comienza cuando una cuenta está vencida. Los autores sugieren que para lograr una cobranza adecuada se necesitan primero sistemas contables capaces de generar información real sobre las cuentas morosas para planificar estrategias de cobranza y segmentarlas por su antigüedad.

Para efectos de gestión de cobranzas es indispensable contar con sistemas contables que

puedan ser suficientes para obtener información fiable sobre las cuentas y las personas que mantienen algún tipo de obligación con la empresa.

Según Castillo (2021), las empresas deben generar un uso correcto de estrategias y prácticas que permitan recuperar la cartera que se encuentra vencida de toda la empresa para poder salvaguardar su estado económico.

Hay que evitar la morosidad en las empresas; la morosidad crónica se produce por alguna de las siguientes situaciones: puede pagar, pero no quiere pagar, no puede pagar todas sus deudas, por lo que da de baja a las que más tiene. presión, no pueden pagar sus deudas, pueden declararse en quiebra en cualquier momento.

Ello genera que aumente la rentabilidad, que como indica Medina (2022) se trata de un beneficio promedio de las inversiones realizadas y la financiera indica que mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos.

Por lo que, de no contar con liquidez en la cartera de la empresa no existe forma de obtener una liquidez en la rentabilidad de la compañía, pues la una depende de la otra.

Según Vera (2022) la gestión es la coordinación y dirección de tareas para lograr un objetivo. Esas actividades de administración incluyen la empresa de la habilidad de la organización y la coordinación de los esfuerzos del personal para lograr esos objetivos mediante la aplicación de los recursos utilizables.

Ello implica las formas y los métodos que tienen las empresas para poder lograr la recuperación de las carteras vencidas para un establecimiento, lo que le dará más rentabilidad y mayor flujo de dinero que permita generar más inversión y desarrollo económico.

Del Valle (2010) y Montes (2005) indicaron que también se pueden utilizar técnicas de recolección, comenzando con recordatorios telefónicos, continuando con correos electrónicos, analizando las posibilidades de visitas personales y finalmente recolectando colecciones. Legalmente, este es el método utilizado y eficaz en la actualidad.

Algunos autores señalaron que se debe analizar la gestión de cobranza desde el momento de la carta de crédito y seleccionar adecuadamente al beneficiario de la carta de crédito.

De esa manera, no tendrás problemas para recuperar una cuenta caducada más adelante. Ecuador es un mercado muy activo para la venta de electrodomésticos, equipos de audio y video y otros equipos técnicos, especialmente para el hogar. La competencia en el mercado obliga a las empresas a desarrollar e implementar estrategias dinámicas, principalmente en el ámbito del marketing, para atraer la atención de los clientes.

El mercado de electrodomésticos está dominado por las siguientes empresas: La Ganga, Orve Hogar, Comandato, Créditos Económico, Artefacta, Jaher, Japón y Juan Eljuri, seguidas por las empresas locales de compra y venta ubicadas en cada región.

Análisis financiero

Manjarrez (2021) define el análisis financiero como un proceso reflexivo que tiene como objetivo evaluar la posición financiera de una empresa en un período determinado, ya sea actual, futuro o pasado.

Este programa está diseñado para interpretar los cambios financieros que se producen en la empresa y generar los correspondientes. cambioanalítico relacionadocambio cambio cambios

El proceso analítico implica la implementación de diversas técnicas y cálculos para obtener la información necesaria para comprender el estado de las empresas de la industria en estudio, permitiendo así a la gerencia tomar decisiones oportunas.

Según Fajardo y Soto (2018), “el análisis financiero es el estudio de la información contable de una empresa” (p. 17). 101).

Además del contenido anterior, también se debe enfatizar que la información sobre la introducción de un análisis financiero proviene de los libros contables de la Compañía y varias cuentas, como resultados integrales, estado financiero, etc.

El acto del análisis financiero es recopilar información financiera suficiente para aplicar las diversas técnicas de análisis y de esta manera obtener resultados cuantificables que permitan la toma de decisiones.

Si la empresa quiere alcanzar un desarrollo sostenible, además de una gestión eficaz de los recursos humanos, también necesita un mecanismo de evaluación financiera eficaz para que la empresa pueda tomar decisiones correctas; por lo tanto, las empresas deben utilizar el análisis financiero correctamente para que puedan tomar decisiones acertadas, evaluar la situación de la empresa y los resultados económicos y financieros reales, identificar las dificultades y tomar las medidas correctoras adecuadas para solucionarlas.

Marco metodológico

Metodología

La investigación se elaboró en la modalidad cuali-cuantitativa, que se obtendrá un análisis crítico sobre la evolución de cartera vencida donde nos permitirá obtener el estado de la cartera vencida, para llegar a establecer conocimientos sobre el tema y se obtendrán entrevistas para recolectar información sobre la cartera vencida en almacenes La Ganga de la parroquia Ricaurte

Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue no experimental de diseño transversal, diseño narrativo y de investigación-acción, que se fundamentará en el análisis de la norma actual para poder evidenciar las falencias presentadas y poder realizar las correcciones pertinentes.

Histórico-Lógico. - para verificar el avance del tema propuesto a través del tiempo

Analítico. - para realizar un análisis sobre la cartera vencida en almacenes La Ganga de la parroquia Ricaurte.

Entrevistas. - con el fin de verificar cuales son las acciones que se toman dentro de la empresa para la recuperación de la cartera que se encuentra vencida.

Resultados

El primer objetivo de nuestro análisis es evaluar la evolución de la cartera vencida de Almacenes La Ganga en la parroquia Ricaurte durante el período 2021-2022. Para ello, hemos recopilado datos mensuales de la cartera vencida en ambos años y calculado el total anual. Los resultados muestran un aumento significativo en la cartera vencida en 2022 en comparación con 2021. En 2021, la cartera vencida total fue de 1,431,079.25, mientras que en 2022 aumentó a 2,131,496.23. Este aumento indica una tendencia preocupante que requiere una evaluación más detallada para comprender las razones detrás de este incremento.

CARTERA VENCIDA 2021			CARTERA VENCIDA 2022	
ENERO	94735.88		ENERO	149926.9
FEBRERO	99111.59		FEBRERO	150631.63
MARZO	103548.65		MARZO	155393.12
ABRIL	108011.18		ABRIL	160430.57
MAYO	112456.78		MAYO	170396.24
JUNIO	117164.87		JUNIO	175732.18
JULIO	121650.86		JULIO	181113.64
AGOSTO	125822.03		AGOSTO	186368.55
SEPTIEMBRE	130116.13		SEPTIEMBRE	191920.31
OCTUBRE	134650.49		OCTUBRE	197453.13
NOVIEMBRE	139444.48		NOVIEMBRE	203104.22
DICIEMBRE	144366.31		DICIEMBRE	209025.74
TOTAL	1431079.25		TOTAL	2131496.23

El segundo objetivo se relaciona con la elaboración de una metodología para abordar el problema de la cartera vencida en Almacenes La Ganga durante el período en cuestión. Dado el aumento observado en la cartera vencida, es esencial desarrollar un enfoque sistemático que permita identificar las causas de este problema y proponer soluciones efectivas. Este análisis debe

incluir un desglose mensual de la cartera vencida, identificación de los clientes morosos, análisis de los plazos de pago y cualquier otro factor que pueda contribuir a esta situación.

El tercer objetivo se centra en la elaboración de estrategias para mejorar los indicadores de cartera vencida en Almacenes La Ganga de la parroquia Ricaurte. Dado que los resultados muestran un aumento en la cartera vencida, es crucial implementar estrategias efectivas para reducir esta cifra y mejorar la salud financiera de la empresa. Esto podría incluir la revisión de políticas de crédito, la optimización de procesos de cobro, la identificación y atención a clientes morosos, así como la mejora de la comunicación y la relación con los clientes. El análisis detallado de los datos mensuales proporciona una base sólida para la formulación de estas estrategias, permitiendo abordar el problema de manera específica y efectiva.

Para calcular la mora en una cartera vencida, generalmente se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Mora (\%)} = (\text{Cartera Vencida} / \text{Cartera Total}) \times 100$$

Primero, calcularemos la mora para el año 2021:

$$\text{Mora 2021 (\%)} = (1431079.25 / 1717295.10) \times 100$$

$$\text{Mora 2021 (\%)} = (0.8325) \times 100$$

$$\text{Mora 2021 (\%)} = 83.25\%$$

Ahora, calcularemos la mora para el año 2022:

$$\text{Mora 2022 (\%)} = (2131496.23 / 2664370.29) \times 100$$

$$\text{Mora 2022 (\%)} = (0.7999) \times 100$$

$$\text{Mora 2022 (\%)} = 79.99\%$$

La mora, que representa la proporción de cartera vencida con respecto a la cartera total de préstamos, ha experimentado una tendencia a la baja en los años 2021 y 2022. En el año 2021, la mora se situó en un 83.25%, mientras que en el año 2022 descendió a un 79.99%. Esta disminución

es un indicador positivo, sugiriendo que la institución financiera ha logrado mejorar la gestión de crédito o recuperar préstamos pendientes de manera más efectiva.

Una posible explicación de esta mejora en la mora podría ser una mayor atención a la gestión de riesgos por parte de la institución financiera. Esto podría incluir una evaluación más rigurosa de los solicitantes de préstamos, una supervisión más efectiva de los préstamos otorgados y una estrategia más sólida para la recuperación de préstamos morosos.

Es importante tener en cuenta que la mora en préstamos también está influenciada por las condiciones económicas. Si la economía se recupera, es probable que los prestatarios tengan una mayor capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras, lo que podría contribuir a la disminución de la mora. Sin embargo, esta tendencia positiva debe ser monitoreada de cerca en el contexto económico más amplio.

Discusión de Resultados

El análisis de la cartera vencida en Almacenes La Ganga durante el período 2021-2022 revela una situación financiera que demanda una evaluación crítica y acciones inmediatas. Este estudio se llevó a cabo con el propósito de cumplir tres objetivos fundamentales: analizar la cartera vencida, elaborar una metodología para abordar el problema y desarrollar estrategias para mejorar los indicadores. Los resultados obtenidos arrojan luz sobre la magnitud del problema y la necesidad urgente de implementar medidas correctivas.

El primer objetivo era analizar la evolución de la cartera vencida en Almacenes La Ganga en la parroquia Ricaurte durante el período 2021-2022. Los datos recopilados muestran una tendencia preocupante. En 2021, la cartera vencida total ascendió a 1,431,079.25, mientras que en 2022 se incrementó significativamente a 2,131,496.23. Este aumento en un solo año es un indicio claro de que la empresa enfrenta problemas en la gestión de créditos y cobranzas.

Esta tendencia al alza en la cartera vencida plantea una serie de interrogantes. ¿Por qué se produjo este aumento tan drástico? ¿Qué factores contribuyeron a esta situación? La respuesta a estas preguntas es esencial para abordar eficazmente el problema de la cartera vencida. Podría estar relacionado con cambios en las políticas de crédito, la calidad de la cartera de clientes, la gestión de cobros, o incluso factores económicos externos que afectaron la capacidad de pago de los clientes. Este análisis inicial señala la necesidad urgente de una investigación más profunda y específica para identificar las causas subyacentes.

El segundo objetivo se centraba en la elaboración de una metodología para abordar el problema de la cartera vencida en Almacenes La Ganga durante el período en cuestión. Dado el aumento notorio en la cartera vencida, es imperativo desarrollar un enfoque sistemático que

permita identificar las causas y proponer soluciones efectivas. La metodología propuesta debe ser lo suficientemente detallada y exhaustiva para abordar la problemática de manera integral.

Para lograr esto, se debe llevar a cabo un análisis más profundo que incluya un desglose mensual de la cartera vencida. Este desglose permitirá identificar posibles patrones estacionales o tendencias específicas que puedan estar influyendo en la cartera vencida. Además, es necesario identificar a los clientes morosos y analizar sus perfiles y hábitos de compra. ¿Son los mismos clientes los que están generando la mayor parte de la cartera vencida? ¿Existen diferencias significativas entre los clientes morosos y los que cumplen con sus pagos en tiempo y forma?

Asimismo, se debe analizar detenidamente los plazos de pago otorgados a los clientes y compararlos con los plazos de pago efectivos. ¿Existen discrepancias significativas entre los plazos acordados y los plazos reales de pago? Si es así, esto podría indicar problemas en la política de crédito de la empresa o en la comunicación con los clientes.

La metodología también debe incluir un análisis de los factores económicos y sociales que podrían estar influyendo en la capacidad de pago de los clientes. ¿Hubo eventos económicos significativos en la parroquia Ricaurte o en la región que afectaron la situación financiera de los clientes? Este tipo de análisis contextual es esencial para comprender completamente la dinámica de la cartera vencida.

El tercer objetivo se enfoca en la elaboración de estrategias para mejorar los indicadores de cartera vencida en Almacenes La Ganga de la parroquia Ricaurte. Dado que los resultados indican un aumento preocupante en la cartera vencida, es crucial implementar estrategias efectivas que reviertan esta tendencia y restauren la salud financiera de la empresa.

Una estrategia clave podría ser la revisión y ajuste de las políticas de crédito de la empresa. Esto implica establecer criterios más rigurosos para otorgar crédito a los clientes, evaluando su

capacidad de pago de manera más precisa y estableciendo límites de crédito adecuados. Además, se debe mejorar la gestión de cobros, estableciendo un proceso eficiente para el seguimiento de cuentas morosas y la recuperación de pagos atrasados. La capacitación del personal de cobranzas podría ser esencial en este proceso.

La identificación temprana y la atención a los clientes morosos también son cruciales. La empresa debe implementar un sistema de alerta temprana que identifique a los clientes que están en riesgo de convertirse en morosos y tomar medidas proactivas para evitarlo. Esto podría incluir acuerdos de pago, negociaciones de deudas, o incluso la suspensión temporal de la línea de crédito a clientes que acumulan deudas significativas.

La comunicación y la relación con los clientes desempeñan un papel fundamental en la gestión de la cartera vencida. Es importante establecer canales de comunicación efectivos con los clientes, brindarles opciones para resolver sus problemas de pago y mantener una relación cordial y transparente. La confianza del cliente es esencial para que estén dispuestos a cumplir con sus compromisos de pago.

Conclusiones

En el análisis de los años 2021-2022 de Almacenes La Ganga en la Parroquia Ricaurte, se constata una preocupante problemática, lo cual ha impactado negativamente en su situación financiera. Este descenso puede ser atribuido a la falta de una gestión efectiva por parte de los administradores y asesores en cuanto a la cartera vencida de la empresa. La gestión de la cartera vencida es un factor crítico para la salud financiera de cualquier entidad comercial, y la falta de atención a este aspecto ha generado consecuencias significativas en la liquidez de La Ganga.

Es evidente que Almacenes La Ganga de la Parroquia Ricaurte carece de una metodología clara y actualizada en lo que respecta a la gestión de recuperación de cartera. Esta ausencia de un enfoque organizado y moderno ha obstaculizado la capacidad de la empresa para alcanzar sus metas relacionadas con la cartera vencida. En un entorno empresarial en constante evolución, es fundamental que las compañías se mantengan al día con las tendencias y prácticas actuales de gestión financiera para garantizar su éxito a largo plazo.

Se ha identificado una falta de planificación adecuada en la gestión de recuperación de cartera por parte de Almacenes La Ganga. La planificación deficiente ha resultado en la ausencia de estrategias claras para cumplir con el objetivo de reducir la cartera vencida. Esta falta de estrategia ha impactado negativamente en la gestión de la cartera vencida y, por ende, en la liquidez de la compañía. Sin ingresos constantes y metas trazables, respaldados por estrategias efectivas, la rentabilidad de la empresa se ve comprometida.

Recomendaciones

Establecer un proceso de seguimiento de cartera vencida más proactivo y sistemático. Esto implica asignar un equipo dedicado a la gestión de cobros que realice un seguimiento constante de los clientes morosos, programando recordatorios de pago y negociando acuerdos de pago cuando sea necesario. La comunicación efectiva con los clientes es clave en esta etapa y desarrollar una metodología sólida y actualizada para la gestión de recuperación de cartera. Esto podría incluir la implementación de software de gestión de cobros, la automatización de recordatorios de pago y la segmentación de la cartera de clientes en función de su historial de pagos y comportamiento de compra. Capacitar al personal en estas nuevas herramientas y en las mejores prácticas de gestión de cartera es esencial.

Desarrollar un plan estratégico de gestión de recuperación de cartera que incluya metas claras y medibles, plazos definidos y estrategias específicas para reducir la cartera vencida. Este plan debe ser revisado y ajustado periódicamente para asegurarse de que esté alineado con los objetivos financieros de la empresa. Además, se deben establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar el desempeño en la gestión de cobros y realizar un seguimiento constante de estos indicadores.

Fomentar la comunicación proactiva con los clientes, especialmente aquellos que están en riesgo de convertirse en morosos. Mantener una relación abierta y transparente con los clientes puede ayudar a resolver problemas de pago antes de que se conviertan en un problema mayor. Ofrecer opciones de pago flexibles y negociar acuerdos de pago puede ser una estrategia efectiva para recuperar fondos y mantener la lealtad del cliente. Capacitar al personal de cobranzas en técnicas efectivas de negociación y gestión de conflictos. La habilidad para lidiar con situaciones

difíciles de manera profesional y empática es fundamental para asegurar una gestión de cobros exitosa.

Bibliografía

- Andrade Pinelo, A. M. (2023). Ratios o razones financieras. *Contadores y Empresas*, 53.
- Díaz, J. M.-C. (2023). Gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*,, 1052-1067.
- Estupiñán Gaitán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Freire, A. G. (2017). *Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones*. Quipukamayoc.
- Haro, D. L. (2022). *MODELO DE GESTION EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA CNEL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2021*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Jaramillo, J. E. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, , 1949-1.
- Licuy Cerda, K. T. (2023). *Modelo de gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad en instituciones financieras*. Quito: (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Lizano Yancha, M. X. (2023). *Cartera vencida y liquidez en las empresas de seguros que operan en el Ecuador* . Quito: (Bachelor's thesis).
- Medina Cruzado, E. S. (2022). *Modelo de gestión de cobranzas MEGAN para la liquidez de las empresas industriales: Caso de Panificadora Unión, 2018-2021*. La Union.
- Narváez Pillajo, L. A. (2023). *Evaluación al proceso de recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, Período 2020*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

- Otavalo Cacuango, E. V. (2022). *Análisis de la remisión tributaria y su impacto en la recaudación de impuestos en el Ecuador, periodo 2018*. Quito.
- Peralta Castillo, A. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. . *Revista científica FAREM* , 15.
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. México .
- Sánchez, Á. L. (25 de Noviembre de 2020). *INEAF*. <https://www.ineaf.es/tribuna/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros-parte-i/>
- Sarango, A. F. (2023). Razones financieras de liquidez y actividad: Herramientas para la gestión empresarial y toma de decisiones: Financial ratios of liquidity and activity: toools for business management and decision making. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 2405-2418.
- Zambrano, X. L. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de invesitgación científica*, vol. 3, núm. 26, .

Anexos

1. Certificado de autorización

Ricaurte, 05 de septiembre del 2023

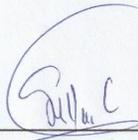
CERTIFICADO DE AUTORIZACIÓN

Señores:

Universidad Técnica de Babahoyo
Facultad de Administración Finanzas e Informática

Por medio de la presente me dirijo a usted, en calidad de área de cobranzas: **Marianella Camacho Santana** con C.I 1204209074, con el propósito de comunicarles que se ha procedido a otorgar el permiso para que la estudiante: **Yomayra Irene Gamarra Santana** con C.I 1725971988 perteneciente a la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Babahoyo, realice su investigación del estudio de caso: **GESTIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN ALMACENES LA GANGA DE LA PARROQUIA RICAURTE, PROVINCIA DE LOS RIOS EN EL PERIODO 2021-2022**, para la obtención de su título de grado académico profesional de tercer nivel.

Atentamente,



Sr. Marianella Camacho Santana

C.I 1204209074

ENCARGADA DEL ÁREA DE COBRANZAS EN LA GANGA DE LA PARROQUIA RICAURTE

Marianella Camacho
Jefa de Cobranzas
Suc. Ricaurte
Telf..... Extencion 6048

2. Ruc de la empresa

SRI en línea

Inicio | Ayuda | Perfil

RUC > Consulta

Consulta de RUC

RUC: 0990633436001 Razón social: LA GANGA R.C.A. S.A.

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	MACIAS ZAMBRANO LETICIA EULALIA
Identificación:	1302299605

Contribuyente fantasma: NO Contribuyente con transacciones inexistentes: NO

Actividad económica principal: VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	SI	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1903-05-27	2023-08-31		

3. Resultado de copilatio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

GAMARRA SANTANA YOMAYRA IRENE

7%
Similitudes

2%
Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas

1%
Idioma no reconocido

Nombre del documento: GAMARRA SANTANA YOMAYRA IRENE.docx
ID del documento: 1983c60e1a1789c6258966b8f152d1c2aeb89697
Tamaño del documento original: 42,78 kB

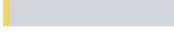
Depositante: LUCIO FERNANDEZ RICHARD EDISON
Fecha de depósito: 13/9/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 13/9/2023

Número de palabras: 5508
Número de caracteres: 35.748

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dSPACE.utb.edu.ec Control interno de las cuentas por cobrar en almacenes la ga... <small>El documento proviene de mi grupo</small> 3 fuentes similares	2%		 Palabras idénticas: 2% (119 palabras)
2	 HERRERA SORIANO GLORIA JHOVANKA - ESTUDIO DE CASO COMPLETO.d... #3994c <small>El documento proviene de mi grupo</small> 7 fuentes similares	1%		 Palabras idénticas: 1% (74 palabras)
3	 www.almaceneslaganga.com Almacenes La Ganga - Empresa <small>El documento proviene de mi grupo</small> 2 fuentes similares	1%		 Palabras idénticas: 1% (81 palabras)
4	 doi.org Razones financieras de liquidez y actividad: herramientas para la gestión... <small>El documento proviene de mi grupo</small> 7 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
5	 doi.org Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la rec... <small>El documento proviene de mi grupo</small> 7 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ut.edu.ec Metodología de gestión de control, seguimiento y recuper... <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	 ZURITA CAMBO NEICER.docx ESTUDIO DE CASO #7576b2 <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	 200.121.226.32 Modelo de gestión de cobranzas MEGAN para la liquidez de las e...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
4	 localhost Análisis comparativo de la Campaña "Día de las Madres para almace...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
5	 economipedia.com Rentabilidad - Qué es, definición y significado 2023 Econo...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1  <https://www.in.eaf.es/tribuna/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros-parte-ii/>

4. Entrevista

Orden	Cuestionamiento	Aspectos relevantes
1	Almacenes la GANGA en la Parroquia Ricaurte ha llevado de forma adecuada la recuperación de cartera	No, porque no existe una planificación ni un procedimiento establecido para el efecto
2	Almacenes la GANGA en la Parroquia Ricaurte reconoce que existe un error en la recuperación de cartera vencida	Si, es importante darse cuenta de las falencias que tiene la empresa para poder corregir los errores que puedan perjudicar a la empresa.
3	¿De qué se trata la recuperación de cartera actualmente en la empresa?	Se trata únicamente de llamar a los clientes a darles aviso de los días que tienen vencidos para que se acerquen a cancelar.
4	¿Cómo determina cuánto en realidad ganó o perdió en un período determinado?	En realidad, si tenemos ese dato en matrices y demás, pero no podemos recuperar la cartera vencida de forma eficiente.
5	¿Considera que Almacenes la GANGA en la Parroquia Ricaurte puede mejorar la recuperación de la cartera vencida?	Si, en lo personal creo que se puede mejorar la recuperación de la cartera vencida, existiendo un procedimiento establecido que de resultados efectivos.
6	¿Considera necesario contar con un estudio que le permita mejorar la recuperación de cartera?	Sí lo considero necesario, creo incluso que el trabajo que usted va a realizar puede servir para aplicarlo en esta empresa.

Fuente: Entrevista aplicada al administrador de Almacenes la GANGA en la Parroquia

Ricaurte

Elaborado por: Yomayra Irene Gamarra Santana

5. Informe de la cartera vencida



Cuentas por cobrar				
Períodos	2021		2022	
Dos meses	\$193,847.47	11%	\$300,558.53	11%
Cuatro meses	\$211,559.83	12%	\$315,823.69	12%
Ocho meses	\$229,621.65	13%	\$346,128.42	13%
Doce meses	\$247,472.89	14%	\$367,482.19	14%
Veinte meses	\$264,766.62	15%	\$389,373.44	15%
Treinta meses	\$283,810.79	17%	\$412,129.96	15%
Total cartera vencida	\$1,431,079.25	83%	\$2,131,496.23	80%
Total Cartera	\$ 1,717,295.10		\$2,664,370.29	