



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2750>

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Revisión

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

Overdue portfolio and liquidity of the company Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, period 2019-2020

Carteira vencida e liquidez da empresa Camposanto e Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, período 2019-2020

María Auxiliadora Murillo-Robles ^I
mmurillo0451@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-4230-9992>

Nohemí Monserrate Palacios-Cedeño ^{II}
nohemi.palacios@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0666-5164>

Correspondencia: mmurillo0451@utm.edu.ec

***Recibido:** 29 de marzo del 2022 ***Aceptado:** 19 de abril de 2022 *** Publicado:** 17 de mayo de 2022

- I. Ingeniera en Auditoría, Estudiante de la Maestría de Contabilidad y Auditoría, Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
- II. Magíster en Dirección y Asesoramiento Financiero, Docente de la Universidad Técnica de Manabí, Departamento de Economía, Portoviejo, Ecuador.

Resumen

Las organizaciones requieren potenciar sus ventas para mantenerse en el mercado; por tal razón, es importante analizar cómo se gestionan los cobros, los plazos de créditos, asesorías a los clientes, la liquidez y otros elementos claves que agregan valor a una empresa. En este contexto, el objetivo de la investigación es analizar la cartera vencida con la liquidez en la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa. La investigación es de tipo descriptivo con diseño no experimental transversal. Se utilizó un cuestionario diseñado en Google Forms aplicado a los clientes, así como también se realizaron entrevistas a cuatro empleados de la empresa. Además, se utilizaron los estados financieros de la empresa de los años 2019 y 2020 obtenidos desde la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Como principales resultados se obtuvo que, la empresa ofrece variedad de productos principalmente mediante créditos con más de 90 días plazos teniendo dificultad para realizar eficientemente la gestión de cobranzas afectando a la liquidez de la empresa. Finalmente, se concluyó que la empresa tiene un bajo nivel de liquidez y a su vez la rotación de la cartera requiere de implementación de estrategias para mejorar estos indicadores.

Palabras claves: Liquidez; cartera vencida; activos corrientes; pasivos corrientes; gestión de cobro.

Abstract

Organizations need to boost their sales to stay in the market; For this reason, it is important to analyze how collections, credit terms, customer advice, liquidity and other key elements that add value to a company are managed. In this context, the objective of the research is to analyze the past due portfolio with the liquidity in the company Camposanto and Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa. The research is descriptive with a non-experimental cross-sectional design. A questionnaire designed in Google Forms applied to clients was used, as well as interviews with four company employees. In addition, the financial statements of the company for the years 2019 and 2020 obtained from the Superintendency of Companies, Securities and Insurance were used. As main results, it was obtained that the company offers a variety of products mainly through credits with more than 90 days terms, having difficulty in efficiently carrying out collection management, affecting the liquidity of the company. Finally, it was concluded that the company has a low level of liquidity and, in turn, the turnover of the portfolio requires the implementation of strategies to improve these indicators.

Keywords: Liquidity; overdue portfolio; current assets; current liabilities; collection management.

Resumo

As organizações precisam impulsionar suas vendas para se manterem no mercado; Por isso, é importante analisar como são gerenciadas as cobranças, condições de crédito, assessoria ao cliente, liquidez e outros elementos-chave que agregam valor a uma empresa. Nesse contexto, o objetivo da pesquisa é analisar a carteira vencida com a liquidez na empresa Camposanto e Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa. A pesquisa é descritiva com delineamento transversal não experimental. Foi utilizado um questionário elaborado no Google Forms aplicado aos clientes, além de entrevistas com quatro funcionários da empresa. Além disso, foram utilizadas as demonstrações financeiras da empresa referentes aos anos de 2019 e 2020 obtidas junto à Superintendência de Empresas, Valores Mobiliários e Seguros. Como principais resultados, obteve-se que a empresa oferece uma variedade de produtos principalmente através de créditos com prazos superiores a 90 dias, tendo dificuldade em realizar a gestão de cobrança de forma eficiente, afetando a liquidez da empresa. Por fim, concluiu-se que a empresa possui um baixo nível de liquidez e, por sua vez, o giro da carteira exige a implementação de estratégias para melhoria desses indicadores.

Palavras-chave: Liquidez; carteira vencida; ativos correntes; passivo circulante; gestão de pagamentos.

Introducción

Las empresas basan sus resultados económicos en la comercialización de sus productos enfocados en la modalidad de cobros a créditos, de esta manera obtienen liquidez a corto o a largo plazo, permitiendo que la organización pueda cumplir con sus obligaciones a terceros, por esta razón es fundamental el seguimiento y control de los movimientos contables de las cuentas por cobrar (Morales & Villavicencio, 2018). Por otra parte, las políticas de administración de créditos asumen un rol crucial para determinar la solvencia de una empresa, pues los cambios que pueda tener la cartera tienen directa afectación, positiva o negativa sobre los ingresos; sin embargo, esto no significa que se deje de lado el estudio del resto de activos por cuanto su relevancia sirve para seguir generando nuevos ingresos (Tenesaca et. al., 2017). Desde este contexto, es importante estudiar el comportamiento de la cartera vencida y la liquidez de las empresas porque se pueden plantear estrategias para la toma de decisiones a nivel directivo.

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

Por otro lado, la cartera vencida se define como “créditos cuyos pagos de interés y capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más” (Sagner, 2012, pág. 31). También, “la cartera de crédito vencida es la proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia” (Cerón et. al., 2017). Mientras que, para Arreaga (2018), las cuentas morosas ocasionan un gasto no previsto, además de tiempo y recursos, por lo que es necesario darle un límite para de esa manera transferir a otra área legal.

Desde el punto de vista de Yagual (2019), la causa de una deficiencia en el área de crédito y cobranza ha provocado el aumento de las cuentas por cobrar, por lo tanto, la inadecuada utilización de los recursos económicos y humanos al no poder recaudar el dinero de forma eficiente llevará consigo el excesivo crecimiento de este rubro. El problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el control y vigilancia de la cartera (Miranda & Santamaría, 2019). Según Montesdeoca (2005), citado por (Galeas et. al., 2019, pág. 3), la problemática de la cartera vencida nace “cuando la empresa ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito, provocando así el incremento de las cuentas por cobrar de la empresa”. Desde otra perspectiva, Gutiérrez et. al., (2021) concuerdan que las políticas de crédito y cobranzas afectan a la empresa en su conjunto, deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el más alto nivel gerencial, con mayor frecuencia serán el gerente de crédito y su personal los que desempeñen un papel activo en la determinación de las políticas, consultando con los jefes de otros departamentos afectados.

Para Bernstein (1999), la liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo. Por su parte, Vercelli (1999), especifica que la liquidez es la flexibilidad en el cambio de activos por otros más líquidos, en un contexto en el que esta asegura el pago de las obligaciones de la empresa. De la misma forma, Guajardo & Cantú (2008) especifican que es el indicador de liquidez el que analiza si el negocio tiene la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas. Sin embargo, a pesar de su importancia, uno de los problemas financieros es la falta de atención al flujo de liquidez, siendo un desacierto de las áreas involucradas al controlar y regular dicho proceso, ocasionando riesgo para la empresa.

Los indicadores financieros de liquidez son fundamentales para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero de una empresa a corto plazo (Herrera, et. Al., 2016). Aspecto que afecta la liquidez es la rotación de las cuentas por cobrar ya que el número de veces del recaudo de cartera

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

puede disminuir en un periodo lo que podría afectar las relaciones con los proveedores (Jácome et. al., 2017).

Al respecto, Gutiérrez et. al. (2005), afirman:

La falta de liquidez puede significar que la empresa es incapaz de hacer uso de descuentos favorables y aprovechar oportunidades que se le presentan. En ese grado, carecer de recursos significa falta de libertad de elección, así como limitaciones en la toma de decisiones por parte de la dirección (pág. 3).

De la misma manera, Sanchez & Millan (2012) mencionan:

Dentro de los escenarios económicos, el grado de medición y gestión que se genera alrededor de la liquidez es el principal factor para comprender y anticipar posibles crisis a causa de descalces entre movimientos de activos y pasivos, que a su vez conllevan al incumplimiento del pago de las obligaciones contractuales de la entidad (págs. 90-98).

En este sentido, las empresas que se dedican a la prestación de servicios funerarios buscan enfrentar con éxito los desafíos financieros para competir favorablemente en el mercado, sin embargo, las estrategias no son totalmente oportunas porque no logran que los clientes que tienen cartera vencida estén al día en sus pagos, debido a que no cuentan con sistemas de información adecuados, y tampoco llevan el control del tiempo que los clientes se mantienen con deudas en relación a los contratos brindados (Rubio, 2021). Por otra parte, la mayoría de las empresas orientadas al sector de servicios funerarios y exequiales no han aumentado los volúmenes de recursos financieros por mantener un alto índice de cartera vencida, debido a la inadecuada gestión de ventas y cobranzas, al no seleccionar eficientemente al cliente y no realizar el cobro oportuno de las cuentas por cobrar hace que la deuda caiga en mora afectando también la liquidez de la empresa, por ende tienden a rescindir los contratos (Paladines, 2018). Desde estas perspectivas, el objetivo de la investigación es analizar la cartera vencida y la liquidez empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, cuyas actividades están relacionadas a la sepultura e incineración de cadáveres humanos y actividades conexas: preparación de los despojos para su inhumación o cremación, servicios de embalsamamiento, alquiler de carrozas, locales especiales en salas de velaciones exclusivas y otros servicios fúnebres (EMIS, 2020).

Materiales y métodos

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental transversal. La población estuvo compuesta por 1859 clientes de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz. La muestra fue de 319 clientes, se calculó con el 5% de margen de error y el 95% de nivel de confianza, en el sitio web de Asesoría Económica & Marketing S. A. (2009). Se utilizó un cuestionario diseñado en el sitio Google Forms dirigido a los clientes de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz, los ítems fueron tomados de los autores Guamán (2011) y de Parra (2016). Por otra parte, se entrevistó a 4 empleados de la empresa Camposanto distribuidos de la siguiente manera: 2 Gestores de cobranzas, 1 recaudador y 1 Administradora, para el efecto se utilizó ítems tomadas de los autores Arias (2013), Ulloa (2020), Guamán (2011) y Araujo (2016). Se analizaron los estados financieros del año 2019 y 2020 para determinar la cartera vencida y la liquidez de la empresa. Los datos obtenidos fueron triangulados entre los informantes y con fuentes documentales de la Superintendencias de Compañías, Valores y Seguros; las encuestas y entrevistas fueron validadas por un grupo de expertos y desarrollada la prueba piloto antes de su aplicación.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz.

Tabla 1. Criterios que inciden en los pagos oportunos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Falta de dinero	1	0
Olvido	3	1
Desempleo	12	4
Otros	303	95
Total	319	100

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración: Propia

Análisis

En la tabla número 1 se describen los criterios que inciden en el cliente para cancelar las obligaciones con la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz. El 0% de los clientes indican que no pagan oportunamente sus deudas por la falta de dinero, el 1% señala que la razón es por olvido, y un 4% expresa que ha dejado de cancelar los rubros adeudados por encontrarse en situación de desempleo. No obstante, la mayor parte que equivale al 95% tiene otras razones por las que no cancela a tiempo como, por ejemplo: tener acumulación de deudas en otras entidades, incremento en gastos de salud y bajos ingresos económicos. Según los resultados obtenidos, se encuentran razones justificadas por las cuales los clientes no han podido cancelar sus deudas, lo que amerita establecer estrategias en el proceso de recuperación de cobros vencidos como la intervención legal en los casos más críticos, cobro de intereses, legalización de contratos iniciales, refinanciamiento y contactar constantemente a los clientes.

Tabla 2. Criterios que inciden en la decisión de compra

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de respuesta	1	0
Marca	1	0
Variedad de productos	9	3
Formas de pago	308	97
Total	319	100

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración: Propia

Análisis

Los resultados de la tabla número 2, con relación a los criterios que inciden en el cliente para decidirse a adquirir los productos en la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz, indican que el 0% de los clientes lo hace por la capacidad que tiene la empresa para responder ante una necesidad, así como también el 0% adquiere los productos por la marca y un 3% por la variedad del catálogo de productos que le ofrece el camposanto. Sin embargo, el 97% de los encuestados indican que las formas de pago que le brinda la empresa es la que más se destaca a la hora de decidir la negociación.

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

Esto se debe a que, el segmento de crédito con el que la empresa trabaja son todo tipo de clientes de la zona urbana y rural, desde amas de casa hasta profesionales, con puestos públicos o privados.

Tabla 3. Tiempo que le otorga la empresa para cancelar los créditos atrasados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
30 días	1	0
60 días	206	1
90 días	102	4
O más	10	95
Total	319	100

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración: Propia

Análisis

En la tabla número 3 se indaga sobre el tiempo que la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz les otorga a sus clientes para cancelar sus créditos atrasados, obteniendo que el 0% de los clientes cancela en 30 días, el 1% indica que ha tenido 60 días para pagar, y el 4% es realizado en 90 días. Sin embargo, el 95% ha recibido un plazo mayor a 90 días para cubrir sus obligaciones, esto se debe a que la empresa otorga créditos variados, directo o ventas al contado con el objetivo de captar clientes y brindar plazos adecuados a la capacidad del cliente.

Tabla 4. Disposición a solicitar crédito en la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	94	29
Muy de acuerdo	255	71
Total	319	100

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración: Propia

Análisis

En la tabla número 4 se aborda la disposición que tiene el cliente de solicitar créditos para adquirir los productos de la empresa, pues el 29% se encuentra de acuerdo y el 71% muy de acuerdo, esto se

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

debe a que encuentran en la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz la oportunidad de pagar sus obligaciones en cuotas cómodas, se les solicita una cuota inicial del 8% del total del servicio o propiedades, les brinda asesoría acorde a sus necesidades y le ofrece un crédito razonable. Si se trata de un servicio o bóveda individual solicitada en emergencia se requiere la cancelación del 60% del valor total del mismo, y la diferencia se cancela en 3 cuotas respaldadas con pagaré. En el caso de bloques de bóvedas adquiridos en emergencia se otorga crédito con la cancelación del 20% del precio y la diferencia a 5 años.

Tabla 5. Criterios que el cliente está dispuesto a aceptar en caso de incumplimiento de pagos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Multas	52	16
Moras	52	16
Embargos	5	2
Refinanciamiento	210	66
Total	319	100

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración: Propia

Análisis

La tabla 5 demostró cuales son los criterios con mayor aceptación por parte del cliente para que la empresa realice el proceso de cobranza de valores atrasados, siendo así que el 2% indicó que acepta embargos, el 16% está dispuesto a pagar moras, así como el 16% sostiene que pagaría multas. Sin embargo, el 66% manifiesta que la empresa puede aplicar refinanciamientos para las facturas incumplidas. Estos resultados influyen en la liquidez de la empresa, debido a que el cliente no es analizado previamente antes de otorgarle el crédito, la mayoría de las ventas son en condiciones de emergencia, por tal motivo es importante considerar las alternativas que tienen mayor aceptación por parte del cliente en caso de incumplir las obligaciones contraídas.

Por otra parte, se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas a los empleados de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa:

1. Tipo de servicios que oferta la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa.

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

Los tipos de servicios que ofrece la empresa son servicios exequiales en sus dos salas exclusivas con las denominaciones Solidario y Jardines de la paz, a domicilio, previsión, emergencia, IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), traslados, cremaciones, también oferta venta de propiedades, como mausoleos, bloques de bóvedas en altura, bóvedas individuales, con beneficios en cada uno de los espacios como lápidas y aperturas. Sin embargo, los servicios que tienen mayor acogida en la empresa son de sala de velaciones exclusivas, solidario e IESS y venta de bóvedas individuales.

2. Tipo de beneficios con mayor acogida en la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa.

Los beneficios con mayor acogida por parte de los clientes que solicitan créditos son generalmente el uso de 36 meses para el pago de bóvedas o servicios y 60 meses en la adquisición de bloques familiares, así como también los servicios otorgados con reembolsos IESS, exequial solidario, obtenidas por publicidades físicas y virtuales.

3. Nivel de liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa.

La empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa tiene un nivel de liquidez bajo, lo cual le dificulta la operatividad, sobre todo porque las ventas principalmente se realizan mediante crédito lo que dificulta la recuperación de cartera.

4. Causas de la cartera vencida en la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa.

Las principales causas de que no mejore el indicador de la cartera vencida son porque se hace difícil realizar el seguimiento al cliente debido a que emiten números equivocados o en otros casos no se encuentra la ubicación exacta y en ocasiones se presentan clientes groseros. Además, la empresa no ha proporcionado un manual de funciones o procedimientos; para efectuar los cobros vencidos se utiliza telecobranza. Por parte de la empresa se ha otorgado deficientes asesorías por parte del agente vendedor lo que dificulta la comprensión de las cláusulas del contrato. Así también, los clientes dejan acumular sus obligaciones por varios meses vencidos porque anteponen sus razones para no pagar el valor adeudado en su totalidad.

5. Efectos que ha ocasionado la cartera vencida en la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa.

Los efectos que ha ocasionado la cartera vencida en la empresa son no lograr una mayor rentabilidad, no contar con más recursos para nuevas inversiones, los clientes empiezan a desistir lo que ocasiona devolución de valores, disminución de la recaudación mensual y reducción del personal para realizar

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

las cobranzas. Además, los empleados se encuentran desmotivados porque que mantienen el sueldo desde hace varios años sin alzas.

Seguidamente se presentan los indicadores de liquidez y de cartera los cuales fueron obtenidos de los estados financieros de Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz almacenados en el sitio web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Tabla 6. Indicadores Financieros Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa

Indicadores Financieros	2019	2020
Liquidez Corriente	\$ 0,37	\$ 0,51
Prueba Ácida	\$ 0,34	\$ 0,50
Capital de trabajo	\$-893.900	\$-782.206
Cartera vencida	\$666.227	\$1.016.351
Rotación de Cartera	7	5
Periodo medio de Cobranza	52	70

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros
Elaboración: Propia

Liquidez corriente: La liquidez corriente de Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa mejoró desde de \$0.37 en el 2019 a \$0.51 en el 2020 como producto del aumento de la cuenta efectivo. Sin embargo, pese a que aumentó es inferior a 1, lo que significa que la empresa no puede cubrir sus obligaciones en el corto plazo.

Prueba ácida: La liquidez ácida de Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz incrementó de \$0.34 en el 2019 a \$0.50 en el 2020 producto del aumento de la cuenta efectivo, la disminución del inventario y por el incremento de sus obligaciones corrientes.

Capital de trabajo: El capital de trabajo de Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz en el año 2019 fue negativo de -\$893.900, así como también en el 2020 fue de -\$782.206. Esto significa que sus pasivos corrientes son superiores a sus activos corrientes lo que dificulta su actividad operativa incurriendo en un alto riesgo de iliquidez.

La empresa debe generar recursos de manera efectiva para garantizar suficiente liquidez y poder asumir los compromisos actuales y proyectar futuras inversiones sin necesidad de recurrir a financiamiento de los socios o de terceros.

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

Cartera vencida: La cartera vencida de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa en el año 2019 fue de \$666.227, sin embargo, en el año 2020 ascendió a \$1.016.351, lo que significa que los valores que no se pagaron en la fecha de su vencimiento ha incrementado lo cual representa riesgo para la salud financiera de la empresa.

Rotación de cartera: En Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, la rotación de cartera tuvo tendencia decreciente, para el año 2019 rotó 7 veces, para el 2020 rotó 5 veces, lo cual significa que la conversión de la cartera a efectivo no fue ágil en comparación al año 2019, pese a que los ingresos por ventas aumentaron, se evidencia que las cuentas por cobrar también aumentaron debido a la captación de nuevos clientes.

Periodo medio de cobranza: La relación entre las cuentas por cobrar y las ventas de Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa muestra una tendencia creciente, en el año 2019 le tomó 52 días promedio en que permaneció sin liquidarse una cuenta por cobrar, mientras que para el año 2020 fueron 70 días. Estos resultados sugieren que la empresa debe mejorar sus políticas de cobro cerca de los 60 días plazo haciendo que la recuperación del efectivo sea más rápida.

Los resultados de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz apuntan a que debe disminuir la cartera vencida y aumentar los índices de liquidez, para ello debe tomar en consideración que es importante contar con estrategias, por ejemplo, identificar la probabilidad de pago de los clientes para redefinir los segmentos de clientes morosos, reestructurar la deuda con refinanciamientos, y sobre todo mejorar la comunicación con el cliente a través del seguimiento respectivo. Otro punto relevante, es que factores externos como enfermedad, pérdida de empleo u otros repercuten en el comportamiento de los clientes, los cuales deben ser analizados para ajustar el producto acorde a las necesidades del mercado. Por otra parte, los clientes que están dispuestos a liquidar de manera inmediata el saldo que tienen, se les podría ofrecer el refinanciamiento de la deuda. Además, la empresa debe implementar indicadores de desempeño financieros, así como establecer lineamientos y políticas de cobranza pueden mejorar la ejecución y desempeño de los procesos a través de herramientas automatizadas como parte de un sistema de cobranzas integral.

Discusión

De acuerdo con Parrales (2013), el índice de morosidad de una cartera de créditos refleja la relación que existe entre la cartera que se encuentra en mora, con respecto al total de la cartera de créditos. De la misma manera, Ávila, et. al., (2019) determinan que una de las debilidades más comunes para las

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

empresas es la carencia del análisis crediticio del cliente, por ello las ventas a crédito deben garantizar el retorno de la deuda contraída. Es así como el incremento de la cartera de crédito en las instituciones ha incidido en el incremento del riesgo crediticio (García, 2018). Toda organización debe revisar el historial crediticio del cliente para medir cuál es su capacidad de pago y formas más adecuadas para realizar su vinculación.

Desde otro punto de vista, para Ticono (2017) establece que el deterioro de la calidad de cartera de créditos es el resultado de un conjunto de factores, internos y externos, mientras que, Salgueiro, et. al., (2018) determina que el principal problema de la morosidad es el incumplimiento de pago por parte del cliente, estos criterios coinciden con Muñoz (2007) al destacar en su estudio que la calidad de la cartera crediticia es fundamental para el éxito o fracaso de cualquier institución de crédito, en la medida en que el índice de morosidad se mantenga dentro de los márgenes razonables, también se mantiene dentro de parámetros la liquidez de una empresa. Es preciso mencionar que, los autores marcan especial interés en los problemas de caja de una organización, y este se debe principalmente a la capacidad de pago de un cliente, puesto que eso representa para la empresa el nivel con que se recupere la cartera vencida y que a su vez es un indicador relevante para continuar las operaciones.

En la investigación de Cortez & Burgos (2016) mencionan que las empresas ven la oportunidad en las ventas a crédito de obtener un mayor índice de rentabilidad y liquidez, por tal motivo las políticas que se apliquen en la gestión de cartera de crédito deberán asegurar que se cumplan con los pagos por parte de los clientes en los periodos de tiempo establecidos en las negociaciones. Así también, lo afirma Reyes (2017) en su estudio resaltando que los resultados de estos análisis permitirán obtener indicadores para tomar decisiones respecto a la falta de liquidez en las actividades empresariales. Una de las razones que afectan a la liquidez es la recesión económica del país (Tapia, et. al., 2019). De otro modo, el autor Ruiz (2017) indica que en el estudio realizado se determina que las estrategias que se implementan para la gestión de cartera han permitido minimizar los costos de operación y aumentar la recuperación del recaudo, aunque se debe considerar que los bajos requisitos en la otorgación de crédito son un factor determinante para que las empresas entren en mora. Sin embargo, se equilibra a través de las estrategias y de la necesidad que se tiene para obtener utilidades, puesto que, si las entidades no realizan su pago, no pueden acceder a los beneficios económicos. Las organizaciones deben mantenerse en el mercado a través de planes de acción, y uno de ellos es la relación con las estrategias de crédito para captar nuevos clientes, sin embargo, se debe contar con los pagos en los tiempos estipulados; por tal razón se debe hacer un estudio de los factores económicos

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

del país para realizar reestructuraciones en las políticas de crédito que se ajusten a los factores sociales del mercado.

En la investigación de Chuga & Suárez (2020), se determina que la liquidez de una empresa se maneja mediante el buen uso de descuentos, plazos, formas de pagos, capacidad de pago del cliente, precios y otros. Sin embargo, Peña, et. al., (2019) establece que no solo se deben plantear estrategias de acuerdo con el mercado, sino también que se deben realizar comparativos de la liquidez para ajustar esas estrategias en la negociación de nuevos ingresos con fuentes internas y externas. Desde esta perspectiva, la liquidez establece la posibilidad de conversión, como medición de los activos circulantes que pueden ser invertidos (Gutiérrez & Tapia, 2016). En este sentido, los autores refieren sobre el uso correcto de estrategias para atraer a nuevos clientes que se deben basar en los resultados de un análisis comparativo de la empresa, pero también es importante se mida con la media de una determinada industria lo que le permitirá saber cuál es su cuota de mercado y quienes son los principales líderes de un sector.

En el análisis de Mejía, et. al., (2020) se identifica que una entidad que cuenta con liquidez puede cubrir sus obligaciones financieras y otros pasivos. Por otro lado, en la investigación de Miranda & Avellino (2017) se establece que el análisis de las políticas de crédito y de los procesos internos permiten la buena aplicación de estrategias gerenciales que conlleven a la mejora de la actual situación de una empresa. Los niveles de liquidez que puede presentar una organización se verán reflejados en el control de los flujos de caja y en la rotación del efectivo. Los autores Pérez & Ramos (2016) mencionan que es importante realizar un control interno de la liquidez de las empresas, puesto que si los clientes no cancelan oportunamente afectará la liquidez. Por último, Camacho (2017) identificó que el departamento de cobranzas de la empresa objeto de estudio, no lleva de manera efectiva la documentación guardando sus debidos soportes de los créditos otorgados a todos sus clientes, es por esta razón que no posee una base de datos ordenada, clara y precisa de los clientes, tampoco ejecutan políticas de crédito que conlleven una efectiva cobranza con el fin recuperar el dinero prestado y no incurrir en pérdida de su capital, aumentando su liquidez logrando una buena estabilidad económica. De estos resultados se puede destacar que los procedimientos de una empresa son claves para que los agentes de cobro tengan el conocimiento necesario para realizar la gestión de cobranzas con información completa y correcta del cliente, es importante que se identifiquen las políticas de crédito en donde se garantice que los clientes puedan asumir sus pagos, lo cual repercutirá también en la liquidez de la empresa para asumir sus deudas con terceros.

Conclusiones

Las organizaciones del sector de servicios exequiales requieren tomar decisiones respecto a la gestión de cartera y la liquidez, razón por la que siempre es imprescindible efectuar el análisis de sus resultados, cuyas conclusiones se presentan a continuación:

Los clientes tardan en cancelar oportunamente las obligaciones con la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz principalmente por tener acumulación de deudas en otras entidades, incremento en gastos de salud y bajos ingresos económicos.

Por otra parte, la decisión de compra de los clientes de Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz se da principalmente por las formas de pago que le brinda la empresa, sobre todo por los créditos recibidos cuyos plazos son mayores a 90 días. Además, los productos de la empresa están dirigidos tanto a los clientes de la zona urbana como rural siendo una zona geográficamente amplia para ofrecerlos con facilidades de pago, por último, en caso de incurrir en pagos tardíos están dispuestos al refinanciamiento.

Por otro lado, se identificó que la empresa brinda variedad de servicios exequiales de los cuales, tiene mayor demanda de las salas de velaciones exclusivas solidario e IEES y venta de bóvedas individuales cuya forma de pago principal es mediante crédito. La empresa no ha proporcionado los procedimientos de cobranzas lo que dificulta tener claridad en la gestión de la cartera, además existen factores externos que no permiten localizar oportunamente al cliente. Las asesorías que realizan los agentes vendedores no son totalmente eficientes lo que implica poca comprensión después de mantener un contrato.

Otra de las razones que mantienen un nivel alto nivel de cobranzas es porque los clientes no cuentan con la suficiente capacidad para cubrir sus obligaciones. En consecuencia, la empresa no ha realizado nuevas inversiones para mejorar su rentabilidad y liquidez de la empresa, así como aumentar los sueldos del personal.

La empresa no cuenta con liquidez, es decir, no logra cubrir sus obligaciones a corto plazo al no poseer el suficiente capital de trabajo para operar. Por otra parte, se evidenció que la cartera vencida va en aumento y también la rotación de cartera se presenta con una tendencia decreciente lo que implica que la empresa debe mejorar sus estrategias puesto que, también el periodo de cobranzas ha incrementado haciendo que la conversión en efectivo sea más lenta.

Referencias

1. Araujo, E. (2016). *Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía Delta Plastic C.A.* Tesis de ingeniería, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>
2. Arias, R. (2013). *La gestión del riesgo de crédito y su relación con la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina LTDA. de la ciudad de Latacunga en el primer semestre del año 2012.* Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3659/1/TMGF003-2013.pdf>
3. Arreaga, K. (Julio de 2018). Costos financieros en la gestión de cartera de clientes. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, 9. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html>
4. Avila, N., Gil, R., & Duque, Á. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
5. Bernstein, L. (1999). *Análisis de Estados Financieros*. Mc Graw Hill.
6. Camacho, R. (2017). *Estudio de cartera vencida y su efecto en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Vinces Ltda.* Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2446/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Cantú, G., & Guajardo, N. A. (2008). *Contabilidad financiera*. México. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
8. Cerón, J., Mera, P., Llangarí, V., Fernández, D., & Villamarin, J. (2017). Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del Ecuador. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, 8. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/recuperacion-cartera-ecuador.html>
9. Chuga, V., & Suárez, A. (2020). *“La Negociación de la cartera vencida y su impacto en la liquidez de la empresa Tenería Díaz Cía. Ltda.”.* Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31480/1/618%20OE.pdf>

10. Cortez, D., & Burgos, J. (Septiembre de 2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
11. EMIS. (13 de Enero de 2020). Obtenido de https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Cejardepa_SA_es_3952491.html
12. Galeas, K., Noboa, A., & Cadena, L. (Agosto de 2019). Análisis de correlación entre los rubros cuentas por cobrar clientes e ingresos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. *Revista de producción, ciencias e investigación*, 3(25), 1. Obtenido de <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/146/163>
13. García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Revista Científica Uisrael*, 5(3), 37-50. Obtenido de <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/76>
14. Guamán, A. (2011). *Las cobranzas y la recuperación de la cartera vencida de clientes de la empresa Cero Choques Automotores y Vehículos de la ciudad de Ambato*. Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1024/1/482%20Ing.pdf>
15. Gutiérrez, J., & Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones. *Revista Valor Contable*, 1(3), 9-32. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1229
16. Gutiérrez, M., Téllez, L., & Munilla, F. (2005). La liquidez empresarial y su relación con el sistema financiero. *Revista Holguín Ciencias*, XI(2), 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517957006.pdf>
17. Gutiérrez, S., Peralta, A., & Mayrena, M. (Abril-Junio de 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 de FAREM- Estelí*(38). Obtenido de <https://camjol.info/index.php/FAREM/article/view/11949/13830>

Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020

18. Herrera, A., Betancourt, V., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para la toma de decisiones. *Revista Quipukamayoc*, 81-90. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/orbis_cognita/article/view/376/327
19. Jácome, N., Sepúlveda, M., & Pabón, J. (2017). Cuentas por cobrar e inventarios en la rentabilidad y flujo de caja libre en las empresas de cerámica de Cúcuta. *Revista Gestión y desarrollo libre*(3), 21. Obtenido de <http://190.143.117.169/ojs/index.php/gestionyd/article/view/250>
20. Mejía, K., Sicheri, L., & Nolazco, F. (2020). La liquidez en los procesos económicos de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019. *Revista Espiritu Emprendedor TES*, 4(1), 1-12. Obtenido de <http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/178/204>
21. Miranda, J., & Avellino, M. (Mayo de 2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADECAR CÍA. LTDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-adeclar.html>
22. Miranda, R., & Santamaría, E. (2019). Análisis de los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de la seguridad social y sus niveles de rentabilidad. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, 3. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/factores-incremento-cartera.html>
23. Morales, J., & Villavicencio, E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
24. Muñoz, M. (2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinanzas influye en la cartera vencida? *Revista Análisis Económico*, XXII(50), 173-184. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41305009.pdf>
25. Paladines, J. (2018). *La actividad de servicios funerarias y su incidencia en la rentabilidad financiera de la empresa Camposantos del Ecuador "Parque de la Paz", Parroquia La Aurora. Periodo 2012*. Tesis de economía, Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34405/1/PALADINES%20AGUIRRE.pdf>
26. Parra, J. (2016). *La cartera vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa Indoamericana*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21758/1/T3559M.pdf>

27. Parrales, C. (2013). *Ánalysis del índice de morosidad en la cartera de créditos del ICE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza*. Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
28. Peña, M., Mungabusi, J., Navas, G., & Chávez, A. (2019). El crédito y su impacto en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Puyo en el año 2018. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1081/114>
29. Pérez, T., & Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%20c3%a9rez%20Guevara%20c%20Tatiana%20Aracely%20-%20Ramos%20Garrido%20c%20Marilyn%20Elizabeth.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
30. Reyes, E. (2017). *Ánalysis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Afro Ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016*. Tesis de ingeniería, Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1385/1/REYES%20BONE%20ELIZABETH%20.pdf>
31. Rubio, G. (2021). *Evaluación de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la compañía Jardinez Vida Eterna S.A.* Tesis de ingeniería, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4706/1/T-ULVR-3797.pdf>
32. Ruiz, A. (1 de Enero de 2017). Análisis de la estructura de cartera y crédito de la empresa multinivel Yanbal. *Revista Ciencia Unisalle*. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1509&context=economia>
33. Sagner, A. (Abril de 2012). El influjo de cartera vecida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicación al caso de Chile. *Revista Análisis Económico*, 27(1), 27-54. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/rae/v27n1/art02.pdf>

34. Salgueiro, A., Achinelli, M., & Rojas, B. (2018). Análisis del impacto de un shock climático sobre la morosidad en la cartera de créditos bancarios otorgados al sector agrícola en el Paraguay. Período 2002-2015. *Revista Científica OMNES*(3), 7-55. Obtenido de <https://www.columbia.edu.py/investigacion/ojs/index.php/OMNESUCPY/article/view/24/22>
35. Sanchez, X., & Millan, J. (2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. *Revista Entramado*, 8(1), 90-98. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v8n1/v8n1a07.pdf>
36. Tapia, E., Reina, B., & González, Á. (Enero de 2019). Análisis financiero de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/cuentas-cobrar-liquidez.html>
37. Tenesaca, X., Villanueva, J., Montoya, Z., & Higuerey, A. (2017). 2017Sistema bancario de Ecuador: una aproximación a sus indicadores de estabilidad y eficiencia. *Revista Publicando*, 4(13), 255-273. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/789>
38. Ticona, P. (2017). La calidad de la cartera de créditos y su incidencia en la solvencia financiera de las cooperativas de ahorro y crédito de la región Puno, 2012-2024. *Revista Semestre Económico*, 6(2), 125-152. Obtenido de <http://revistas.unap.edu.pe/seconomico/index.php/SECONOMICO/article/view/148/143>
39. Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene con la cooperativa de ahorro y crédito Fasayñan*. Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
40. Velásquez, C. (11 de Julio-Septiembre de 2017). Impacto de la recuperación de cartera vencida en la liquidez de la empresa pública de telecomunicaciones. *Revista electrónica*, 461-475. Obtenido de http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/07/11.23-Impacto-de-la-recuperaci%C3%B3n-de-cartera-vencida-en-la-liquidez-de-la-empresa-p%C3%BAblica-de-telecomunicaciones.pdf
41. Vercelli, A. (1999). Preferência pela liquidez e valor de opção. *Revista Economía de Sociedades*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/5020720_Preferencia_pela_liquidez_e_valor_de_opcao

42. Yagual, J., & Lozano, M. (2019). Auditoría a cuentas por cobrar de la compañía Sistelesa S.A. *Revista Observatorio de la economía latinoamericana*, 2. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/cuentas-cobrar-sistelesasa.html>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).|