



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0575>

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE DUE PORTFOLIO OF THE SANTA MARÍA SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE

Rodríguez-Mansilla Julissa Scarleth ¹; Macías-Loor Félix Ignacio ²

¹ Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador. Correo: rodriguez-julissa2560@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-0565-7477>

² Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.
Correo: felix.macias@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0734-5058>

Resumen

En el mundo moderno los conocimientos científicos de la gestión administrativa encierra múltiples necesidades de formación y liderazgo dentro de las organizaciones del sector público y privado, generando beneficios en las diferentes gestiones operacionales, ante estos antecedentes, su objetivo general “Analizar la incidencia entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Santa María”, busca interpretar los resultados obtenidos una vez realizado el proyecto de investigación, examinando los principales elementos que promulgan la incidencia en la cartera vencida de la Cooperativa antes mencionada, seguidamente en la ejecución propone un diseño metodológico de manera cuantitativo y cualitativo, aplicando también su forma deductiva, analítica, descriptiva y bibliográfica, por otro lado, como instrumento se utilizó el análisis estadístico de la encuesta realizada a una numerosa parte de su población y el análisis de su entrevista. Entre los principales resultados obtenidos se mide la incidencia en la cartera vencida por la cooperativa de ahorro y crédito Santa María del cantón El Carmen de la provincia de Manabí, Ecuador que ha mostrado avances en la recuperación de deudas y la reducción de la morosidad, aunque persisten desafíos significativos. La implementación de las recomendaciones sugeridas puede mejorar aún más la eficiencia en la gestión de la cartera vencida y contribuir a la estabilidad financiera a largo plazo de la cooperativa y así mismo, se presenta la discusión de hallazgos como también sus conclusiones claramente centradas con cada uno de los fragmentos abordados en la elaboración de este artículo científico.

Palabras claves: Gestión, gestión administrativa, cartera vencida, cooperativa.

Abstract

In the modern world, the scientific knowledge of administrative management contains multiple training and leadership needs within public and private sector organizations, generating benefits in the different operational management, given this background, its general objective “Analyze the incidence between management administrative and the overdue portfolio of the Santa María savings and credit cooperative”, seeks to interpret the results obtained once the research project was carried out, examining the main elements that promulgate the impact on the overdue portfolio of the aforementioned Cooperative, then in the execution proposes a methodological design in a quantitative and qualitative way, also applying its deductive, analytical, descriptive and bibliographic form, on the other hand, as an instrument the statistical analysis of the survey carried out on a large part of its population and the analysis of its interview. Among the main results obtained, the impact on the overdue portfolio by the Santa María savings and credit cooperative of the El Carmen canton of the province of Manabí, Ecuador, which has shown progress in recovering debts and reducing delinquencies, is measured, although significant challenges remain. The implementation of the suggested recommendations can further improve the efficiency in the management of the overdue portfolio and contribute to the long-term financial stability of the cooperative and likewise, the discussion of findings is presented as well as its

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 08 de julio de 2024.

Fecha de aceptación: 29 de agosto de 2024.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2025.



conclusions clearly focused on each one. of the fragments addressed in the preparation of this scientific article.

Keywords: Elements, fragments, objective, training, results.

1. Introducción

A nivel mundial la gestión administrativa requiere un enfoque integral que combine políticas preventivas, herramientas tecnológicas avanzadas, capacitación continua del personal y un compromiso ético con los socios de las instituciones, Esto no solo contribuye a la salud financiera de las cooperativas, sino que también fortalece su reputación y su rol como entidad de apoyo económico y social. La gestión administrativa en la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito como Santa María es crucial para mantener buena liquidez financiera y operativa de la organización, realizando un seguimiento constante de los préstamos que han entrado en mora.

Esto implica identificar las causas principales de la morosidad, ya sea problemas económicos de los socios, falta de comunicación o cualquier otro factor, además, Desarrollar estrategias efectivas para la recuperación de la cartera

vencida, esto de la mano con la línea de investigación: Procesos administrativos y control contables en las organizaciones públicas y privadas, asegurando que se respeten los derechos de los socios morosos y se cumpla con la normativa legal vigente.

Por otro lado, en Ecuador la gestión administrativa de las cooperativas está reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Es fundamental que las cooperativas cumplan con las normativas establecidas para la gestión de créditos y la recuperación de cartera vencida, teniendo políticas claras y criterios estrictos para la evaluación de créditos, asegurando que los socios tengan la capacidad de pago adecuada. Esto ayuda a prevenir la morosidad desde el inicio realizando seguimiento constante de los préstamos otorgados para identificar oportunamente los créditos en riesgo de morosidad y tomar medidas preventivas o correctivas según sea necesario.



Además, evaluar constantemente el riesgo crediticio de los socios y ajustar las políticas de otorgamiento de crédito según sea necesario para minimizar la cartera vencida en el futuro que el personal encargado de la gestión esté debidamente capacitado y tenga las habilidades necesarias para abordar de manera efectiva los casos, contando con procedimientos robustos para la gestión de cobranza, que incluyan la segmentación, la negociación de acuerdos de pago y el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la recuperación de créditos. Una cartera vencida se refiere a aquellos créditos o préstamos otorgados por una entidad financiera, como una cooperativa, que han alcanzado su fecha de vencimiento sin que el deudor haya cumplido con los términos y condiciones acordados para su pago. En otras palabras, cuando un préstamo no se paga en la fecha estipulada o dentro del plazo acordado, se considera que entra en estado de cartera vencida.

En el cantón El Carmen de la provincia de Manabí, Ecuador la gestión administrativa originada dentro de la Cooperativa de ahorro y

crédito Santa María depende mucho del pago de crédito, tasas mensuales que normalmente brinda esta institución, su principal problema está en que no realizan reporte de la cartera vencida de manera mensuales y anuales para el proceso de control, esto quiere decir que se debe a que la entidad no cuenta con una persona encargada de llevar la cobranza.

Desarrollo

Gestión Administrativa

Si bien es cierto los fundamentos esenciales de todo proceso administrativo está en saber gestionar correctamente el bien financiero de las instituciones tanto del sector público como privado, ante estos antecedentes, a continuación, se describirán las principales temáticas de total relevancia dentro de este artículo de carácter científico en la interpretación de los resultados.

Según los autores (Hernández & Luis, 2023) la gestión administrativa se refiere al conjunto de actividades y procesos realizados dentro de una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar los

recursos disponibles con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Es fundamental en cualquier tipo de entidad, ya sea una empresa, una institución pública, una cooperativa o una organización sin fines de lucro.

Algunas características clave de la gestión administrativa incluyen:

1. **Planificación:** Consiste en establecer metas y objetivos claros a corto, mediano y largo plazo, así como determinar las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos.
2. **Organización:** Implica diseñar la estructura organizativa adecuada, asignar responsabilidades y autoridad, y establecer los canales de comunicación necesarios para facilitar el flujo de información y decisiones dentro de la organización.
3. **Dirección:** Se refiere a guiar y motivar a los empleados para que desempeñen sus funciones de manera efectiva, asegurando que estén alineados con los objetivos organizacionales y promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

4. **Control:** Consiste en monitorear y evaluar el desempeño organizacional mediante la comparación de resultados con los estándares establecidos, identificando desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias para asegurar que se alcancen los objetivos.

Por otro lado, los autores (Soledispa, Mercedes, & Sierra, 2022) manifestaron que la gestión administrativa es esencial para asegurar el buen funcionamiento y la efectividad de una organización. Proporciona las herramientas y procesos necesarios para gestionar los recursos disponibles de manera óptima y para asegurar que se alcancen los objetivos organizacionales de manera eficiente, eficaz y sostenible a lo largo del tiempo. La cooperativa debe establecer políticas claras para el otorgamiento de créditos, que incluyan criterios de evaluación de riesgos, tasas de interés y condiciones de pago. La gestión efectiva de la cartera crediticia es crucial para minimizar la morosidad y maximizar la recuperación de los préstamos otorgados.



De acuerdo con lo mencionado por los autores, la identificación, evaluación y gestión de riesgos financieros y operativos es esencial ya que esto incluye riesgos crediticios, de mercado, de liquidez y operacionales. Implementar políticas y procedimientos adecuados para mitigar estos riesgos es clave para la estabilidad financiera de la cooperativa. Cumplir con las regulaciones y normativas vigentes es fundamental. Las cooperativas de ahorro y crédito están sujetas a la supervisión de autoridades regulatorias, por lo que deben mantenerse al tanto de las normativas financieras que les aplican. Manteniendo una adecuada comunicación abierta y transparente con los socios es fundamental, informar sobre los estados financieros, los resultados de la gestión y las decisiones estratégicas fortalece la confianza y la lealtad de los socios hacia la cooperativa.

Por último, el autor (Anchundia, 2024) hace clara definición a que la Gestión Administrativa aportan el enriquecimiento organizacional de muchas instituciones, enriqueciendo oportunamente hacia buenas metodologías aplicadas en cada una

de las actividades otorgadas por las entidades públicas y privadas, por lo que respecta un factor clave y audaz en la mejora continua y fortalecimiento de sus recursos de la inyección de capital para su buen direccionamiento con total rigurosidad como lo dictamina la ley, alcanzando sus objetivos para la toma de decisiones del buen funcionamiento institucional que aporta a su crecimiento como organización, ejerciendo un papel preponderante en cada una de sus tareas para alinear el alcance de sus objetivos y avance competitivo, económico que se requiera, para que este ente no decaiga y contribuya el crecimiento de la manera más oportuna.

De acuerdo a lo expuesto en el párrafo anterior, las entidades deben plasmarse originalmente a su buena gestión donde estos deban de plasmar sus acciones y monitoreo de las actividades para que no se promulgue ningún efecto negativo que dañe la buena administración afrontando acciones de carácter técnico, político, desarrollo, entre otros factores, que permita obtener una visión real en la que se desenvuelve la entidad a fin de

contribuir a su progreso y desarrollo ya que toda institución tiene como objetivo cumplir su misión en base a una buena gestión administrativa, haciendo buen uso de sus recursos económicos y financieros.

Cartera Vencida

Según los autores (Macías & Mora, 2023) hacen clara definición que las carteras vencidas surgen desde el momento en que una institución bancaria otorga un préstamo, independientemente de si se trata de cualquier forma de compra de dinero otorgada a una persona natural o jurídica, esta situación se debe al análisis general de la empresa a la que se otorga el préstamo. no se concede la subvención, de acuerdo a las políticas o regulaciones establecidas en la organización, por lo que al implementar estos eventos es necesario tener en cuenta estrategias que ayuden a restaurar las carteras vencidas por una mala gestión

En resumen, una cartera vencida representa un desafío para las instituciones financieras, incluidas las cooperativas de ahorro y crédito, y requiere una gestión cuidadosa y eficaz para minimizar su impacto y

asegurar la salud financiera de la organización, la cartera vencida para una cooperative siempre representa un riesgo para la institución financiera, ya que implica la posibilidad de pérdida de los fondos prestados y afecta la liquidez y rentabilidad de la cooperativa.

Para el autor (Veloz, 2023) las carteras vencidas de las empresas, ya que estos problemas se reflejan en sus estados financieros, así como en sus déficits de cuentas por cobrar a largo plazo y en cómo financian las deudas pendientes de sus clientes en el momento adecuado muestra que el método de pago de la deuda es de largo plazo, lo que genera problemas financieros de la organización bancaria tanto a largo como a corto plazo, complicando la situación económica de la organización y afectando a la organización su liquidez les imposibilita pagar sus deudas porque no tienen un departamento de cobro de deudas y no cumplen con las normas adecuadas de cobro de deudas, lo que dificulta el pago del préstamo.

Ademas, en la actualidad se ven presentadas por la morosidad que existe en las personas y la capacidad



de pagos, se puede tener en cuenta que el desarrollo de dicho suceso se da por no establecer y aplicar políticas adecuadas al momento de hacer la respectiva cobranza no son aplicadas con estrategias que no afecten negativamente a la organización.

Gestión Administrativa en las carteras vencidas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Ecuador

Ecuador requiere un enfoque integral que combine políticas sólidas, uso efectivo de tecnología, cumplimiento normativo, capacitación del personal y educación financiera. Esto no solo contribuye a la salud financiera de la cooperativa, sino que también fortalece su capacidad para cumplir con su misión de apoyo económico y social a sus socios y la comunidad en general que asegure de cumplir con las regulaciones y normativas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) u otras entidades regulatorias pertinentes. Esto garantiza que todas las actividades de gestión de cartera se realicen dentro de un marco legal adecuado. Desarrollando estrategias eficaces para la gestión de cobranza es clave.

Esto incluye la segmentación de la cartera vencida, la negociación de acuerdos de pago con los deudores, el uso de tecnología para mejorar la eficiencia en las acciones de cobranza, y en algunos casos, la colaboración con agencias especializadas en cobranza, (Arcos, 2019).

Por lo que respecta, las cooperativas de Ahorro y Crédito están formadas por personas tanto de carácter jurídico como naturales, las cuales tienen como finalidad establecerse dentro de un ambiente empresarial que se basa de manera financiera que a la misma vez tiene influencia en conjunto con sus socios, están son relacionadas con las carteras vencidas porque al pasar del tiempo la gestión de las actividades en el ámbito empresarial no son aplicadas de manera correcta perjudicando lo que es el retorno monetario y cayendo en incapacidad de solventar sus propias obligaciones, poniendo en riesgo su estabilidad dentro del ámbito financiera y empresarial.

2. Metodología

Una vez proyectado este documento de total relevancia científica, se puede describir con total claridad que la gestión administrativa originada dentro de las carteras vencidas en la cooperativa de ahorro y crédito Santa María, genera un poco de ineficiencia en procesos de

cobranza de los créditos otorgados con anterioridad, por otro lado, la investigación ejecutada fue de carácter experimental de la mano con el método cualitativo y cuantitativo, deductivo, analítico, descriptivo y bibliográfico para la obtención de la población en la muestra, donde se aplicó la siguiente formula:

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza (1- α)
e= Error admisible
N= Tamaño de la población
p= Probabilidad de ocurrencia
q= Probabilidad de no ocurrencia

Datos:

n= ?
N= 350
Z= 1,96
p= 0,5
q= 0,5
e= 0,05

$$n = \frac{1,96^2 * 350 * 0,25}{0,05^2 * 349 + 1,96^2 * 0,25}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,25 * 350}{0,0025 * 349 + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{336}{0,87 + 0,96}$$

$$n = \frac{336}{1,83}$$

$$n = 183$$

Señalando claramente una muestra de 183 socios que ejercen normalmente sus funciones administrativas diaria en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María, luego se sintetiza exhaustivamente a profundidad la entrevista realizada al gerente de la entidad, seguidamente con el permiso del mismo, se procedió a la

encuesta a socios de la Coop. Santa María misma que ayudó a reflejar con mayor precisión las ventajas y desventajas que los funcionarios plasman al elaborarla.



3. Resultados y discusión

Según (López, A. 2023) en su investigación sostiene que una evaluación rigurosa de la solvencia crediticia y el ajuste dinámico de los límites de crédito pueden prevenir el incremento de la cartera vencida. El establecimiento de criterios más estrictos y la revisión periódica de las políticas de crédito son cruciales para minimizar el riesgo.

Otro enfoque importante es la mejora de la experiencia del cliente durante el proceso de cobranza que según (González, M. 2023) en su artículo argumenta que adoptar un enfoque centrado en el cliente puede no solo mejorar la relación con el cliente, sino también aumentar las tasas de recuperación. Proporcionar opciones de pago flexibles y personalizadas, y mantener una comunicación transparente y empática son prácticas recomendadas.

Por otro lado (Martínez, R. 2023) en su análisis aborda la necesidad de establecer estrategias de recuperación robustas y políticas de provisión adecuadas. La implementación de procesos sistemáticos para la recuperación de deudas y la creación de reservas para cuentas incobrables ayudan a

gestionar el impacto financiero de la cartera vencida.

Finalmente, el cumplimiento de las regulaciones y normativas es crucial en la gestión de la cartera vencida. (Kumar, P. 2023) subraya que las organizaciones deben mantenerse al día con las leyes y regulaciones locales e internacionales para evitar sanciones y mantener prácticas de cobranza éticas. La transparencia y la adherencia a las normativas no solo protegen a las empresas de posibles litigios, sino que también fomentan una reputación.

Una vez realizada la encuesta y entrevista se procede a determinar el nivel de cumplimiento en base a los resultados obtenidos a través de las herramientas mencionadas. Cabe mencionar que, dentro de este paso, se cumple con el objetivo de estudio que es “analizar la incidencia entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Santa María” donde se ejecutó varias interrogantes a lo encuestado y se tomaron tres de total importancia para su debate.

Con lo que respecta este artículo, se inicia con la siguiente interrogante: “¿Para qué fines fue solicitado su crédito?” Del total de los 183

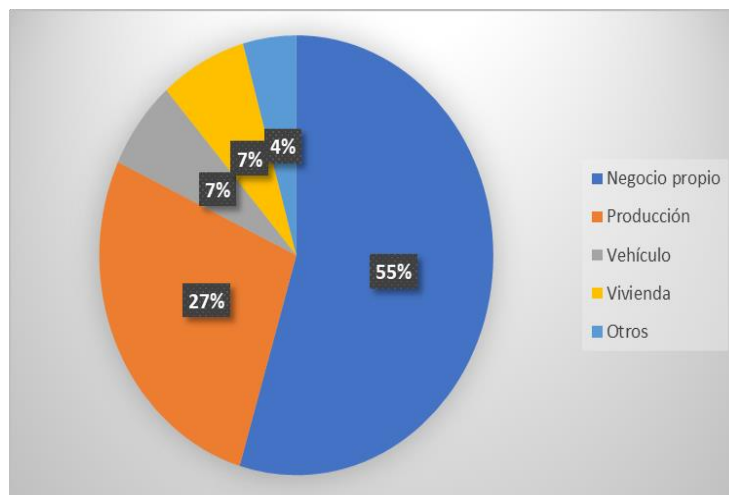
encuestados el 55% solicita su crédito para negocio propio, el 27% para producción, el 7% son para vehículo y viviendas y el 4% para otros motivos de crédito. Así mismo,

demostrando que la cooperativa brinda su servicio de crédito en la mayoría de sus clientes que tiene la iniciativa de invertir en un negocio propio.

Tabla 1. A qué fin fue solicitado su crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Negocio propio	100	55%
Producción	50	27%
Vehículo	12	7%
Vivienda	13	7%
Otros	8	4%
Total	183	100%

Ilustración 1. A qué fin fue solicitado su crédito



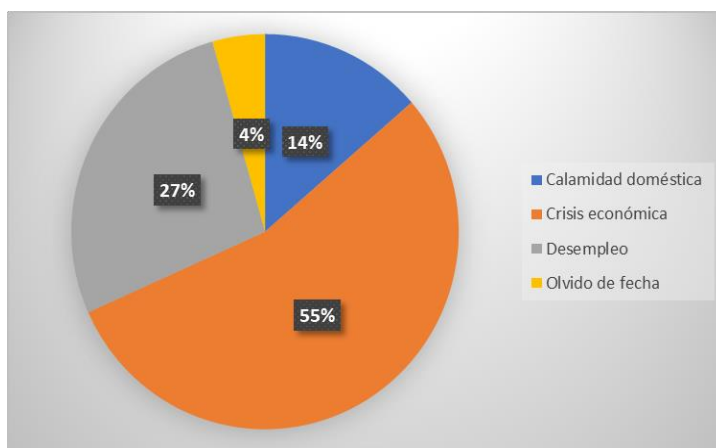
Por otro lado, se preguntó: ¿Cuáles de estos motivos fue su retraso de su pago del crédito? Mediante la recopilación de información se puede determinar que el motivo de los atrasos de los clientes con créditos se debe por la crisis económica con un 55% ya que la mayoría de los créditos han sido para negocio propio por lo que se ve afectada sin la temporada de

producciones, comercialización, también teniendo un 27% de desempleo por lo que influye en los pagos inactivos a sus créditos, el 14% por calamidad doméstica y el 4% por olvido de fecha.

Tabla 2. Motivo del retraso de pago de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Calamidad doméstica	25	14%
Crisis económica	100	55%
Desempleo	50	27%
Olvido de fecha	8	4%
Total	183	100%

Ilustración 3. Motivo del retraso de pago de crédito

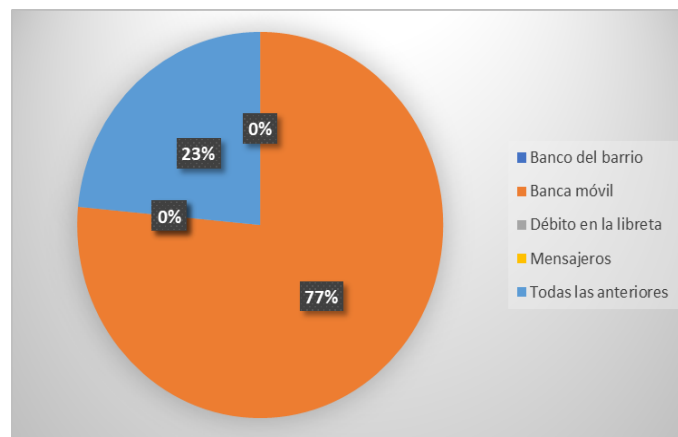


Por último, la siguiente interrogante nos dice: ¿Qué forma de pago le gustaría que la cooperativa ofreciera? La mayoría de los clientes les gustaría que una forma de pago que deberían implementar y actualizarse que los pagos se

puedan realizar a través de la banca móvil, ya que muchos clientes no tienen la facilidad de acercarse a la entidad a cancelar sus pagos, el 24% de los socios consideran que todas las formas son buenas y que serían recomendables adaptarlas.

Tabla 3. Forma de pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Banco del barrio	0	0%
Banca móvil	140	76%
Débito en la libreta	0	0%
Mensajeros	0	0%
Todas las anteriores	43	24%
Total	183	100%

Ilustración 3. Forma de pago

Finalmente, esta discusión interpreta 3 de sus principales preguntas que fueron diagnosticadas a gran parte de sus socios como Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María, se pudo evidenciar las conformidades de ellos y lo que les gustaría tener en un futuro para llevar buen recaudo los créditos ofertados dentro de la institución, acogida a las normas, políticas y reglamentos internos para el cumplimiento total de sus metas para dar buen crecimiento día a día, cumpliendo con el objetivo de estudio.

4. Conclusiones

Después de interpretar los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

Una vez determinada sus bases teóricas se concluye que la gestión administrativa comienza con una

planificación estratégica sólida que incluye establecer metas claras, desarrollar políticas y procedimientos adecuados, y anticipar posibles desafíos para tomar decisiones informadas y proactivas centrándose en utilizar de manera eficiente los recursos disponibles, tanto humanos como financieros que impliquen asignar adecuadamente responsabilidades, capacitar al personal y garantizar que los recursos financieros se inviertan de manera rentable y sostenible.

Por otro lado, después de identificadas la deficiencias a la gestión administrativa de la cartera vencida se diagnostica en sus interrogantes presentadas que gran parte de socios por la cooperativa anhelan nuevas oportunidades para préstamos futuros y mejorar los procesos internos, fortalecer la



capacidad financiera de la cooperativa y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los socios, y este a su vez, es crucial para la cooperativa de ahorro y crédito Santa María implementar políticas de crédito rigurosas y procedimientos eficaces de monitoreo para prevenir la morosidad y gestionar adecuadamente las carteras vencidas.

Este artículo científico aporta a la retroalimentación divulgada después de estudiar un proyecto de investigación, donde es notorio que la gestión administrativa en la cartera vencida cumple con las normativas vigentes y la promoción de la educación financiera entre los socios son aspectos que no deben descuidarse, esto no solo asegura operaciones dentro de un marco legal adecuado, sino que también fortalece la relación de confianza con los socios una vez analizada la incidencia a la gestión administrativa y cartera vencida.

Bibliografía

- Anchundia, F. (2024). GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ANA. Obtenido de PENTACIENCIAS:
<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1012/1397>
- Arcos, A. (2019). Gestión para la recuperación de cartera en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la provincia de Tungurahua. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29650/1/545%20O.E..pdf>
- Hernández, R., & Luis, C. (2023). Gestión administrativa de cobranzas en empresas de agua potable y saneamiento. Guayaquil: Guayaquil: ULVR, 2023. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6329/1/TM-ULVR-0610.pdf>
- Macías, M. G., & Mora, C. P. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. RECIAMUC, 3-4. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1057-Texto%20del%20art%C3%A1culo-2036-1-10-20230228.pdf>

- Mullo, R. (2021). Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria: <https://seps.gob.ec/wp-content/uploads/Estrategias-recuperacion-cartera.pdf>
- Pesantez, C. B. (2022). Administración de recursos en gestión de cartera vencida en la CENTROSUR Agencia Paute. Digital publisher, 3-4. Obtenido de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1516/1261
- Quispe, S., & Jaquelin, J. (2021). Auditoría financiera y su incidencia en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SantaMaría Magdalena Ayacucho 2019. LIMA - PERÚ. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64344/Sarmiento_QJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, A. (2022). estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en pymes manufactureras a raíz de la pandemia covid 19. Polo de conocimiento, 5-6. Obtenido de Telcel empresas: <https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/estrategias-cobro-a-clientes-mejorar-cartera-vencida>
- Soledispa, E., Mercedes, J., & Sierra, C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Dominio de las Ciencias, 13. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/%23%23common.file.namingPattern%23%23.pdf>
- Veloz, C. F. (2023). Cartera vencida y su implicación en la liquidez de la empresa ECUAHIERRO, periodo 2020-2021. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11400/1/Vallejo%20Veloz%2c%20Ch.%20%282023%29%20Cartera%20vencida%20y%20su%20implicaci%2c%20en%20la%20liquidez%20de%20la%20empresa%20ECUAHIERRO%2c%20periodo%202020-2021..pdf>