



**Instituto Superior
Tecnológico
Bolivariano
de Tecnología**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÈMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto Previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TITULO DEL PROYECTO

**ANALISIS DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ
QUE TIENE LA CAMARA DE COMERCIO. EN EL CANTON
SAMBORONDON EN EL AÑO 2016**

AUTORA: Ginger Katuska Cañar Romero

TUTOR: Econ. Carlos Rivera

GUAYAQUIL, ECUADOR

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

Páginas:

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | i |
| Certificación de la aceptación del tutor..... | ii |
| Autoría notariada..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice general | vi |
| Índice de gráficos..... | ix |
| Índice de cuadros..... | x |
| Resumen... .. | xi |
| Abstract..... | xii |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| Ubicación del problema en un contexto..... | 1 |
| Situación conflicto..... | 2 |
| Delimitación del problema..... | 3 |
| Formulación del problema..... | 3 |
| Evaluación del problema..... | 3 |
| OBJETIVOS..... | 4 |
| Objetivos generales..... | 4 |
| Objetivos específicos..... | 4 |
| JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA..... | 5 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|-----------|
| FUNDAMENTACION TEORICA..... | 6 |
| Antecedentes históricos..... | 6 |
| Antecedentes referenciales..... | 18 |
| Fundamentación teóricos..... | 9 |
| FUNDAMENTACION LEGAL..... | 22 |
| VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN..... | 26 |
| DEFINICION CONCEPTUAL..... | 27 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

| | |
|---|-----------|
| PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA..... | 29 |
| DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 32 |
| MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 33 |
| TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 36 |
| Investigación descriptiva..... | 36 |
| Investigación de campo | 37 |
| Investigación correlacionar..... | 37 |
| POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 38 |
| Características de la población..... | 38 |
| Muestra..... | 39 |
| Técnicas de muestreo..... | 40 |
| Instrumentos de investigación..... | 41 |
| Observación científica..... | 41 |
| Entrevista..... | 42 |
| Encuesta..... | 42 |

| | |
|------------------------------|----|
| Modelo de encuesta..... | 43 |
| Objetivos e instructivo..... | 43 |
| Cuestionario..... | 43 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|----|
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 46 |
| Resultado de los análisis de los estados financieros..... | 58 |
| PLAN DE MEJORA..... | 60 |
| Planeación estratégica para recuperar cartera vencida..... | 60 |
| CONCLUSIONES..... | 62 |
| RECOMENDACIONES..... | 63 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 64 |

INDICE DE GRÁFICOS

| Títulos: | Páginas: |
|--|-----------------|
| GRÁFICO 1 Eficiencia de manejo de las cuentas por cobrar..... | 46 |
| GRÁFICO 2 Aumento de la cartera vencida..... | 47 |
| GRÁFICO 3 Mala gestión de la cuenta por cobrar..... | 48 |
| GRÁFICO 4 Política de recuperación de cartera..... | 49 |
| GRÁFICO 5 Recuperación de cartera..... | 51 |
| GRÁFICO 6 Técnicas adecuadas de control..... | 52 |
| GRÁFICO 7 Capacitación al personal..... | 53 |
| GRÁFICO 8 Seguimiento al cliente..... | 54 |

ÍNDICE DE CUADROS

| Títulos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| CUADRO 1 Eficiencia de manejo de las cuentas por cobrar..... | 46 |
| CUADRO 2 Aumento de la cartera vencida..... | 47 |
| CUADRO 3 Mala gestión de la cuenta por cobrar..... | 48 |
| CUADRO 4 Política de recuperación de cartera..... | 49 |
| CUADRO 5 Recuperación de cartera..... | 50 |
| CUADRO 6 Técnicas adecuadas de control..... | 52 |
| CUADRO 7 Capacitación al personal..... | 53 |
| CUADRO 8 Seguimiento al cliente..... | 54 |
| FIGURA 1 Análisis crediticio..... | 14 |
| CUADRO 9 Organigrama de la empresa..... | 32 |
| CUADRO 10 Diferencia de investigación..... | 35 |
| CUADRO 11 Cuadro de la población..... | 38 |
| CUADRO 12 Técnica de muestreo..... | 40 |
| CUADRO 13 Cuadro muestral..... | 41 |
| CUADRO 14 Estado de Situación Financiera..... | 55 |
| CUADRO 15 Estado de Resultado Integral 2015..... | 56 |
| CUADRO 16 Estado de Resultado Integral 2016..... | 57 |
| CUADRO 17 Plan de Mejoras para Recuperación de Cartera..... | 61 |



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la Cámara de Comercio en el cantón Samborondón en el año 2016”

Autora: Cañar Romero Ginger Katiuska

Tutor: Econ. Carlos Rivera

RESUMEN

El proyecto se basa en el objetivo fundamental, de analizar la cartera vencida de la Cámara de Comercio en el cantón Samborondón.

El propósito de la investigación es realizar un estudio para solucionar el déficit existente en las cuentas por cobrar, lo que ocasiona pérdidas en el rendimiento de la liquidez para la institución.

El tipo de investigación que se aplicó en el presente estudio son los métodos cualitativos, cuantitativos, descriptivos, de campo, y correlacional para poder realizar el diagnóstico de la situación actual de la cartera vencida que afecta a la liquidez de la institución mediante la información necesaria que se utilizó.

La conclusión planteada es que la cartera vencida afecta a la liquidez de la institución, ya que presenta retraso en los pagos por parte de los clientes generando un impacto financiero en las cuentas por cobrar. Se propone como alternativa para agilizar los cobros en sus cuentas y solucionar la problemática planteada para incrementar el capital demostrando que mediante estas acciones, la Cámara de Comercio de Samborondón va a obtener mejores resultados.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema

“Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la Cámara de Comercio en el cantón Samborondón en el año 2016”

Autora: Cañar Romero Ginger Katuska

Tutor: Econ. Carlos Rivera

Abstract

The project is based on the fundamental objective of analyzing the expiration portfolio of the Chamber of Commerce in the canton Samborondón.

The purpose of the research is to conduct a study to solve the existing deficit in accounts receivable, which causes losses in the liquidity performance for the institution.

The type of research that was applied in the present study are the qualitative, quantitative, descriptive, field, and correlational methods to make the diagnosis of the current situation of the past due portfolio that affects the liquidity of the institution through the necessary information which was used.

The conclusion is that the past due portfolio affects the liquidity of the institution, as it presents a delay in payments by the clients, generating a financial impact on accounts receivable. It is proposed as an alternative to speed up collections in their accounts and solve the problem raised to increase capital demonstrating that through these actions, the Chamber of Commerce of Samborondón will achieve better results

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Un problema muy común que se presenta hoy en día en las empresas es la cartera vencida, es decir, retraso en los pagos por parte de los clientes que no cancelan a la fecha de vencimiento. El 6% de las empresas afronta este desajuste económico, que al cierre de cada mes representan valores significativos generando un impacto financiero, por lo que (Lopez Salazar, 2011) considera necesario: “lograr un manejo de cuentas por cobrar adecuado que permita mantener o incrementar las ventas de los clientes para que se reflejen en la rentabilidad de la organización”.

El enlace entre cartera vencida y falta de liquidez se hace evidente cuando el ciclo de operación de la empresa no se lleva a cabo en los términos esperados debido a la carencia de entrada de efectivo por concepto de cobranza de cuentas pendientes, de ahí que la situación financiera se ve afectada. (Comision Intersersectorial de Politica Insutrial, 2003)

Una empresa cuya administración es eficiente, se maneja con un flujo de efectivo. ¿Qué impacto se recibe cuando el propósito no se cumple? Falta de Liquidez, retraso en pago de sus obligaciones, pago a los empleados, entre otros; es entonces urgente la necesidad de analizar qué pasa con el

departamento responsable de mantener la meta proyectada: “Cobranzas”, ya que los servicios cobrados reflejan la situación real de la empresa.

Las Cuentas por cobrar y la cartera vencida constituyen una problemática actual en la situación financiera de varias empresa en el Ecuador, por tal motivo esta es una de las causa de que muchas empresas fracasen por falta de gestión de cobranzas que hace que la misma no tengan liquidez.

La empresa Cámara de Comercio de Samborondón se encuentra ubicada en el cantón Samborondón, inicia sus actividades el 24 de Agosto del 2007, basada en la necesidad de los comerciantes del cantón, si la institución continuara con esta problemática de cartera vencida, no le quedara más opción que cerrar la institución por la falta de liquidez.

Situación del conflicto.

La Institución Cámara de Comercio de Samborondón en la actualidad posee un problema de recuperación de cartera como algunas instituciones y empresa lo tienen, en este caso la problemática sucede por la extremada confianza que poseen clientes y personal que realiza el servicio dejando que cancele después de terminado el trabajo, luego se le realiza el cobro en donde el cliente refiere que después cancela por falta de dinero y así sucesivamente, ocasionando así una disminución en la liquidez de la institución, donde se puede evidenciar el atraso en el pago de los sueldos a los empleados.

Incluso atrasó en el pago de las planillas del seguro social porque no se cuenta con flujo de efectivo suficiente para su cancelación a tiempo y esto nos produce molestias a los empleados ya que no podemos separar citas médicas cuando nos sentimos enfermos.

Asimismo el no poder contratar más personal capacitado para que le hagan el seguimiento a los clientes y estén pendientes de que cancelan a tiempo su deuda, esto es por la falta de dinero con que cuenta la institución.

Delimitación del problema.

País: Ecuador
Región: Costa
Provincia: Guayas
Cantón: Samborondón
Lugar: Bolívar y García Moreno
Campo: Contabilidad.
Área: Crédito y Cobranza.
Aspecto: Cuentas por Cobrar.
Periodo: año 2016.

Formulación del problema

¿Cómo el incremento de la Cartera Vencida incide en la liquidez de la Cámara de Comercio, ubicada en el cantón Samborondón, provincia del Guayas, periodo 2016?

Variable de la investigación.

Variable Independiente

Cartera Vencida

Variable Dependiente

Liquidez

Evaluación del problema.

Delimitado.- La siguiente investigación sobre la liquidez de la cámara de comercio se realizara de manera directa en las oficinas de las mismas ubicada en el cantón Samborondón calles Bolívar y García Moreno.

Factible.- Es un proyecto viable de realizar porque cuenta con el apoyo del presidente y del personal de los departamentos encargados de la institución.

Claro.- El presente problema planteado esta expresado en forma clara para la fácil comprensión, evidenciando el impacto financiero que causa las cuentas x cobrar.

Evidente.- En la problemática se identifica la falta de recuperación de cartera que existe en la institución por el atrasó de sueldos y servicios básicos por el déficit de ingresos que existe.

Original.- Dentro de la institución Cámara de Comercio es por primera vez que se realiza un análisis de cartera vencida para determinar la falta de liquidez.

Relevante.- La falta de liquidez a la institución podría mejorar si se decidieran a aplicar procedimientos y políticas de cobros a sus clientes.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar la incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón, en el periodo 2016.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos sobre cartera vencida
- Diagnosticar la situación actual referente a la cartera vencida en la empresa y su incidencia en la liquidez
- Proponer un plan de acción que permita una eficiente recuperación de la cartera

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El interés del presente trabajo es mejorar el proceso de recuperación de cartera vencida, de una manera tal, que se promueva el manejo adecuado de los recursos financieros, para garantizar incrementar la liquidez actual que presenta la empresa.

El trabajo brinda un resultado en cuanto al impacto financiero que está teniendo la empresa, disminuyendo el índice de morosidad de sus clientes causantes de la falta de liquidez.

El trabajo de investigación beneficiará tanto a la empresa como a sus clientes; la primera se favorecerá de los resultados obtenidos para la solución de su problema y de la misma manera al segundo, porque le permitirá acceder a créditos que le ayuden a mejorar su negocio y por ende su situación económica.

Por las circunstancias antes expuestas es necesario que se lleve a cabo esta investigación, realizando un análisis completo que nos permita determinar los montos de la cartera vencida, para así crear un plan de acción de mejoras en la gestión de cobranzas, y así contar con fondos para cubrir las necesidades y obligaciones que se presentan mensualmente.

La utilidad metodológica del trabajo radica en que va a constituir un instrumento de trabajo o guía para la empresa y demás instituciones que así lo requieran, cooperando al correcto manejo de la recuperación de la cartera vencida y el uso de las estrategias. Así también servirá de guía para estudiantes que realicen su trabajo final sobre este tema.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Bouvier, (2012) en su aporte sobre el origen y evolución de las actividades crediticias, expresa que: “el crédito es tan antiguo como la misma civilización humana”, tal es así, que antes del cristianismo, específicamente en la antigua Roma se dieron los primeros indicios de desarrollo crediticios, donde los réditos fluctuaban entre el 3% y 75%; cifras que parecían elevadas pero que representaba el riesgo de los prestamistas al momento de facilitar cierta suma de dinero sin las garantías necesarias.

En aquellos tiempos, según relata Bouvier, (2012), se emitieron una serie de leyes y decretos que establecían penas corporales para quienes no cumplían sus responsabilidades crediticias; llegando en casos extremos a la confiscación de los bienes del deudor.

Celus Navarro, (2012) en su artículo *Bancos, banqueros y préstamos: Una Historia inmemorial*, menciona que: “en tiempos antiguos, las personas necesitaban que otros les faciliten granos para continuar su proceso de siembra; este fue el primer tipo de préstamos que se realizó, principalmente en la cultura fenicia, aproximadamente en el año 12000 a.C.

De la misma forma, (Celus Navarro, 2012) asegura que: “los habitantes de la antigua Mesopotamia, realizaban el proceso de almacenamiento del

trigo y el oro en sus palacios”, dando indicios del proceso de ahorro y posterior distribución crediticia en caso de necesidades especiales de sus habitantes.

En los imperios griegos y romanos, los prestamistas, conocidas así a las personas que facilitaban sumas de dineros a otras, ya empezaban a generar los primeros actos de créditos, sumándose al cambio de dinero y simples depósitos, por lo que se cimentaba el origen del proceso o servicio bancario. En la zona asiática, también existen evidencias arqueológicas sobre los préstamos monetarios, demostrando de esta manera que la civilización se fue adaptando a este tipo de transacción comercial o mercantil en aquellas épocas. (Celus Navarro, 2012)

Celus Navarro, (2012) relata el caso específico de Roma, donde asegura que: “la cultura romana no solo basó su poderío en el ejército, sino que también plantó leyes referentes al área burocrática, llegando a conocerse el concepto de interés”, a pesar de aquello, su uso nunca fue regulado, lo que generaba un libertinaje en su aplicación. En este período, se daba el caso que, si una familia se encontraba imposibilitada de pagar sus deudas, ésta era castigada con la esclavitud o en casos especiales, hasta la muerte.

Celus Navarro, (2012) expresa que “uno de los prestamistas emblemáticos de aquella época fue Bruto”, personaje que se lo incluye como miembro activo del complot que terminó con la vida del senador Julio Cesar; los préstamos que realizaba Bruto fluctuaban entre el 48% de interés, tornándose difícil o imposible de pagar para los deudores.

Gómez C. & Hernández, (2011) en su libro *Introducción a la Economía*, destaca la evolución del crédito, donde menciona los prestamos generalizados de los banqueros, actividad muy diferente al que realizaba los cambistas y mercaderes de metales. Por consiguiente, a finales del siglo XII, con el surgimiento de los bancos, existen evidencias arqueológicas que demuestran que los babilonios dejaron escritos

tallados en tablillas de barro como especie de órdenes de pago, la misma que guarda similitud a la letra de cambio actual.

Por otro lado, los romanos y griegos utilizaron la letra de cambio para mitigar el traslado de material de dinero, debido a los frecuentes asaltos a las caravanas de mercaderes, por ende, cuando un mercader realizaba un viaje, primeramente realizaba un depósito bancario en su ciudad, el mismo que extendía un documento que amparaba el importe del depósito realizado, el cual era cobrado en el sitio de destino.

Con el pasar de los tiempos, el concepto bancario fue tomando fuerza en las civilizaciones, teniendo como origen Italia a principio de la era renacentista, especialmente en las ciudades del norte, entre las que se encuentran Venecia, Florencia y el puerto comercial de Génova.

Gómez C. & Hernández, (2011) menciona que los inicios de la actividad bancaria en la zona de Florencia, dio orígenes a familias de banqueros, entre las que se encuentra la *Bardi* y *Peruzzi*, quienes dominaron las Banca de esta ciudad en el siglo XVI. A pesar de aquello, el banco más famoso fue el de los *Medici*, fundado por Juan de Medici en el año de 1397.

La actividad bancaria fue ganando fuerza, la misma que se extendió por toda Europa, llegando a Ámsterdam y Londres, durante los siglos XVII y XVIII, cuya familia referente fue la Rothschild de origen judío alemán.

Cada una de las etapas o fases evolutivas de la actividad crediticia o bancaria marcan un precedente para el actual manejo del proceso crediticio, donde las políticas y normas de control ayudan a mejorar la liquidez de las empresas orientadas a su desarrollo competitivo y la supervivencia en el mercado de servicios, lo que implica una labor constante de análisis, así como la toma de decisiones.

Fundamentación Teórica.

Contabilidad General

(Guillermo, 2003; Guillermo, Contabilidad general, 2003) nos refiere que la contabilidad es una disciplina que mide, registra e informa de los hechos económicos ocurridos en las distintas empresas o negocios y esto nos sirve para la toma de decisiones acerca de nuestra liquidez si la contabilidad no existiere no sabríamos como va nuestro negocio y si al cierre de año hemos obtenido ganancias o pérdidas.

La contabilidad General es una disciplina que estudia el patrimonio y refleja los resultados a través de los estados financieros, para realizar un análisis de distintos sectores es necesario llevar un control de las operaciones diarias efectuando un registro de compra, ventas, gastos, etc. De manera sistemática o manual para que el contador pueda clasificar, analizar y resumir dichas operaciones para obtener un estado o balance con información verídica. (GARDEY, ANA Y PEREZ, JULIAN , 2013)

Existen distintas fases especializadas que forman parte de la contabilidad general entre las cuales tenemos:

Contabilidad de costos

Contabilidad Fiscal

Contabilidad Financiera

Contabilidad administrativa

Principios Básicos de Contabilidad según (Guillermo, Contabilidad general, 2003)

Existen infinidad de aspectos en los cuales difiere de una empresa a otra, los principios contables no se encuentran reunidos en una fuente única.

Existen una serie de principios básicos de contabilidad generalmente aceptados de los cuales están

La moneda común denominador.- en contabilidad solo se registran aquellos hechos que pueden ser expresados en términos monetarios.

La entidad Mercantil.- La contabilidad es netamente para las empresas o entidades no para los dueños o propietarios.

La empresa en marcha.- esta funciona salvo evidencia en contrario la empresa continuara operando por largo tiempo

La partida doble.- Toda operación que registra la contabilidad afecta por los menos a dos partes, todo los activos de una empresa están sujetos a los derechos de alguien, sean estos los propietarios o interesados ajenos a la empresa.

Hechos Económicos.- La contabilidad registra solo hechos económicos no religiosos, políticos o humanos.

Materialidad.- La contabilidad solo debe activar aquellos bienes cuyo costo sea material o importante en relación con su contexto.

Acumulación.- Los activos y pasivos que registre la contabilidad debe llevarlos en forma acumulada, desde el nacimiento de la entidad hasta su término.

Estos principios de contabilidad son necesarios para un correcto funcionamiento del negocio o empresa, y para la toma de decisiones de los administradores, si no existieren dichos principios no sabríamos como va encaminado nuestro negocio y nuestra economía.

La contabilidad primero recoge datos, los procesa, almacena y finalmente los distribuye a los usuarios. A través de la contabilidad los datos obtenidos se transforman en información financiera (Farías, 2011)

El principal objetivo de la contabilidad es conocer la situación económica de la empresa tanto en lo acontecido durante un periodo determinado como el estado de la empresa en una fecha determinada.

La información que nuestra contabilidad nos proporcione tendrá que cumplir unas mínimas exigencias con el fin de que sea útil para los usuarios. Debe ser:

- 1.- Fácil de entender (Comprensible)
- 2.- Debe mostrar datos importantes (Relevante)
- 3.- Debe estar correctamente realizado (Fiables)
- 4.- Elaborarse en el momento conveniente (Oportunas)

CAMPOS DE ESPECIALIZACIÓN DE LA CONTABILIDAD

El Ing. (Velasategui) no refiere que la contabilidad es única en sus principios y múltiple en sus aplicaciones, según su ámbito de aplicación toma la denominación respectiva:

- a) Industrias o costos
- b) Comerciales o Mercantil.
- c) Gubernamental o Administrativa.
- d) Agrícolas, ganaderas y Mineras
- f) Financiera o Bancaria.
- g) Servicios.

Para cada campo la contabilidad se aplica de diferente manera.

Contabilidad Financiera

La contabilidad primero recoge datos, los procesa, almacena y finalmente los distribuye a los usuarios. A través de la contabilidad los datos obtenidos se transforman en información financiera. (Mauricio Chagolla Farías, 2011)

La contabilidad cumple con un proceso contable el cual se ve reflejado al cierre de cada ejercicio económico y eso se determinara en los estados financieros.

La contabilidad financiera en teoría establece que la contabilidad ha de proporcionarnos respuestas inmediatas en cuanto a la liquidez que está teniendo nuestra empresa para una mejor toma de decisiones. La situación financiero-patrimonial de una empresa lo conforman los activos fijos o inmovilizados tangibles o materiales.

La contabilidad financiera es un área de la contabilidad que tiene como finalidad elaborar y preparar información contable, nos permite medir la evolución del patrimonio o riquezas y los resultados o rentas que se realizan constantemente en las empresas, mediante el registro sistemático de las transacciones realizadas en torno a su actividad económica lo cual nos permite que sean interpretadas y comparadas por los administradores para conocer el funcionamiento de la empresa.

De acuerdo con Galindo (p.17) la contabilidad financiera tiene dos objetivos básicos, a saber:

- Informar sobre la situación económico-financiera de la empresa y sobre la ganancia obtenida por esta. La situación económica financiera tiene que ver con el patrimonio empresarial.

- Registrar las operaciones que la empresa realiza, creando memoria en la empresa a nivel económico.

Contabilidad fiscal

Según (Gerardo, Guajardo Cantú, Nora Andrade de Guajardo) la contabilidad fiscal es un sistema de información diseñado para poder dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones respecto de un usuario específico: el fisco. Como sabemos, a las autoridades gubernamentales les interesa contar con información financiera de las diferentes organizaciones económicas para determinar el monto de la utilidad que hayan obtenido como producto de sus actividades sea estas

de bienes o servicios y así poder calcular la cantidad de impuestos que les corresponde pagar de acuerdo con las leyes fiscales en vigor. La contabilidad fiscal es útil sólo para las autoridades gubernamentales.

Crédito y Cartera.

Crédito

Dentro de los conceptos revisados podemos mencionar la idea proporciona por el siguiente autor:

La obtención directa de recursos en el presente sin la ejecución de un pago inmediato, basándose en la promesa de restituirlos en el futuro previo un condicionamiento establecido. Por consiguiente, el crédito es una cierta cantidad de dinero que un individuo recibe por parte del acreedor (banco, Estado o persona particular, entre otros), donde el deudor (persona que recibe el préstamo) debe devolverlo en un determinado plazo de tiempo, adicionando al mismo un pago de interés que representa las ganancias del acreedor. (García Crespo, 2013)

Tipos de créditos

Entre los tipos de créditos que comúnmente se encuentra en los procesos de transacción comercial, García Crespo, (2013) menciona:

Créditos de consumo: concedido por una empresa o entidad de carácter financiero para fines no empresariales. Es decir que el deudor recibe el dinero y lo emplea en la adquisición de bienes de consumo duraderos, por ejemplo: ropa, electrodomésticos, automóviles, entre otros. Este tipo de créditos también son utilizados para cubrir el pago de determinados servicios. (García Crespo, 2013)

Créditos Comerciales: este tipo de crédito, cuyo direccionamiento se enfoca por general en el pago de bienes y servicios es concedido a corto plazo, destinado específicamente a las empresas de distintos tamaño

para su funcionamiento. De la misma forma, las cuentas por pagar a los proveedores forman parte de los créditos comerciales, donde la figura de los proveedores es la de acreedor. Por otro lado, el financiamiento que reciben las empresas comerciales y cuyo origen es de una entidad bancaria es definido como crédito bancario.

Crédito hipotecario: considerado como el préstamo que realiza una entidad financiera para la compra de una vivienda o terreno, o cambio de que una propiedad sea parte de la garantía para el pago posterior mediante la ejecución de una hipoteca al no pago de la deuda. Es decir, el valor de la vivienda que se compra sirve como respaldo del préstamo, por lo que el no pago de los montos asignados de manera inicial, la vivienda pasa a ser propiedad de la entidad financiera crediticia. (García Crespo, 2013).

Aspectos elementales para el análisis crediticio

Según Zúñiga Chavarría, (2012) en su libro *Crédito Cooperativo* hace alusión a los aspectos que se deben considerar para el análisis crediticio, entre los que se encuentran:



Fuente: (Zúñiga Chavarría, 2012)

Figura 1. Aspectos para el análisis crediticio.

Bajo este contexto, el crédito es la manera de financiar el pago de las compras o necesidades de un individuo, cuya devolución tiene lugar durante un período de tiempo acordado con el ente emisor o acreedor

La morosidad

López Domínguez, (2012) en su artículo sobre *La Morosidad en la banca*, menciona que: “la morosidad es la cualidad de moroso, la situación de carácter jurídico en la que un obligado se encuentra en mora”, por consiguiente, se designa al retraso en el cumplimiento de una obligación, sin importar la clase que ésta sea, aunque por lo general se relaciona a la demora en el pago de una deuda exigible. La tasa de morosidad es obtenida a través de la división de los activos en mora sobre el total de las operaciones de activos de la entidad.

La morosidad es el impago de los créditos que fueron concedidos por una entidad financiera, donde las mismas “(.....) acumulan, al menos, tres meses sin pagar por parte del deudor” (CaixaBank, 2013). Ante aquello, este es uno de los elementos que pueden convertirse en factores de riesgos para la liquidez empresarial, por consiguiente, las entidades crediticias deben mejorar sus controles y análisis de su cartera crediticia de manera progresiva.

Ante lo mencionado, la morosidad de una empresa representa el factor impago de los créditos de sus clientes, quienes se habían comprometido amortizar, pero que acumulan alrededor de tres meses sin ser cancelados, constituyéndose en un peligro de gran magnitud que puede afectar a la entidad financiera.

Para estos especialistas, (La morosidad , 2016) “la morosidad se encuentra reflejada en los créditos de consumo y microcréditos”, con el 9% y el 6,9% respectivamente. De manera adicional la (Asociación de Bancos Privados del Ecuador-ABPE, 2016) menciona que los créditos impagos en el área comercial se ubica en el 1,4%, mientras que el de vivienda en 2,9%.

Para los representantes del Banco Pichincha, (2016) “la contracción económica que se logra evidenciar en el presente año y que es de manera progresiva al año anterior en diversos sectores económicos y productivos del país implica en el incremento de la tasa de morosidad”, por lo que las empresas deben realizar un reajuste a su cartera crediticia y determinar las acciones necesarias y hacer frente a dicha problemática.

Cartera vencida

Según (Cardozo Cuenca, 2013) en su libro *Auditoría del sector solidario*, expresa que: “la cartera vencida son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben ser traspasados de cartera vigente a vencida dentro de un plazo no mayor a 90 días desde su fecha de vencimiento”. (p. 12)

Bajo este contexto, la cartera vencida es la Proción del total de los clientes que posee una entidad financiera, la misma que reporta un retraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, es decir los que se encuentran en un estado de morosidad. De manera general, la cartera vencida es calificada por la sensibilidad en el retraso de los pagos, que va desde la menos riesgosa, litigiosa y las incobrables.

Cardozo Cuenca, (2013) sostiene que: “las provisiones que se deben tomar en cuenta para la cartera vencida se constituyen en uno de los elementos principales de defensa en el futuro para contrarrestar las pérdidas a causa de los elevados índices de morosidad en los créditos”. Por consiguiente, para una mayor información de los análisis, ésta debe calcularse con mayor detalle, considerando los índices de vencimientos de la cartera.

La fórmula aplicable para el cálculo de la cartera vencida es:

$$\text{Cartera vencida total} = \frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera total}}$$

Bajo esta premisa, un elemento esencial para la liquidez de las empresas financieras cuyo índice de morosidad y de cartera vencida es elevada, se centra en su gestión de cobranza. Para Santandreu, (2012) “la primera fuente de financiamiento de la empresa se condiciona con la capacidad de cobros por los servicios que realiza”, es decir que la gestión de cobranza es el motor esencial para la gestión de tesorería.

Para aquello, es imprescindible que las empresas tengan establecidas sus políticas de cobros que devienen de la función comercial como condicionante de venta.

Entre los elementos esenciales de las políticas de cobros se debe tener presente:

Plazo de pago concedido.

Medios o instrumentos de cobros.

Descuentos por pago inmediato.

Medios de recobro en caso de impago.

Cada uno de estos elementos ayuda a mejorar la liquidez de la empresa en relación a la recuperación de los montos proveniente de la cartera de crédito vencida.

Liquidez

Pindado García, (2011) en su libro *Gestión de Tesorería en la empresa*, menciona que: “la liquidez de una empresa hace referencia a la relación que, en un momento determinado existe entre los recursos líquidos y las obligaciones que le son exigibles en ese momento” (p. 24) Por lo tanto, el riesgo de la liquidez, se constituye en la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir con los compromisos adquiridos durante su ejercicio comercial como consecuencia del faltante de recursos líquidos.

Desde estas perspectivas, los riesgos de la liquidez deben ser atendidos de manera primordial, estableciendo indicadores de control y seguimiento

progresivo, lo que hace enfatizar en el posicionamiento a corto plazo, definida en el lapso de un año.

Antecedentes Referenciales

Chamba, Gladys y Condo, Cecilia. (2011). Análisis a la cartera de crédito vencida y su relación con la Central de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Crediamigo Ltda.” Período Enero 2009 a Diciembre 2010. Propuesta alternativa. Universidad Nacional de Loja.

El objetivo de la investigación se centra en el análisis de la cartera de crédito vencida en la Cooperativa “Crediamigo Ltda.”, donde se tomó en consideración varios elementos crediticios para identificar el nivel de morosidad y cómo esto se relaciona con la Central de Riesgos para los deudores. La metodología aplicada parte del paradigma analítico, descriptivo y explicativo, cuyos resultados demuestran la inestabilidad en la liquidez de la cooperativa, factor incidente para su correcto funcionamiento y prestación de servicio.

Esta tesis nos ayuda para poder saber cuál es el índice de morosidad que tiene nuestra institución para poder determinar en qué o en quien está el problema de la falta de liquidez, y con esto aplicar o crear políticas de cobranzas que nos permita un mejor cobro.

Parrales, Antonio. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil

El objetivo de la investigación se centra en análisis de los índices de morosidad que presenta la cartera de crédito del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo (IECE), donde las técnicas de investigación analítica, descriptiva y correlacional permitieron determinar que hasta el corte de abril de 2012 reflejaba un 10.26% muy superior al promedio de la banca pública ecuatoriana, donde las causas determinadas muestran el incumplimiento de los pagos por parte de los beneficiarios del crédito

educativo relacionada a la situación económica por falta de empleo, calamidad doméstica, olvido de pago de las obligaciones, escasos mecanismos de cobros por parte del ente emisor. Ante aquello, la investigación determinó una serie de acciones compensatorias orientadas a mitigar los índices negativos de morosidad.

En cuanto a este tema podemos mencionar que este análisis nos puede orientar a determinar la causa del incumplimiento de los clientes y a determinar si nuestro porcentaje de morosidad está por encima o por debajo de la banca pública ecuatoriana.

Lucero, Sandra. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. Universidad Regional Autónoma de los Andes.

El presente estudio se enfoca en determinar la importancia que tiene la recuperación de la cartera vencida en la liquidez empresarial. Por consiguiente, se debe tomar en consideración las políticas de créditos que posee la organización con la finalidad de incrementar sus ventas. La problemática surge por el incremento de los créditos que no han sido cancelados a la fecha de vencimiento, situación que genera la necesidad de implementar un sistema de cobranza que dinamice dicha gestión, así como el plazo de liquidez. El estudio responde a los paradigmas cuantitativos, que apoyados por diversos tipos de investigación permite la recolección de datos, los mismos que sirvieron para la reformulación de las políticas de créditos y cobranzas, garantizando un nivel de recuperación de cartera acorde a sus obligaciones empresariales.

Posada, Lyrian. (2012). Liquidez y recuperación de cartera en CMA CGM. Escuela de Administración de Negocio.

El estudio tiene sus orígenes por el crecimiento porcentual del 43% que presenta la empresa Naviera en Colombia en relación a sus importaciones y exportaciones. Ante aquello, el problema surge por el nivel de cartera de clientes que posee, la misma que es alta, y cuyo rango de dificultad para la

cobranza es relativa, teniendo un índice de morosidad de 120 días, situación que conlleva a mejorar sus políticas de créditos y cobranzas antes de que las cifras empiecen a tonarse problemáticas. El objetivo general trata de identificar los factores fundamentales que incurre en la asignación crediticia, donde se debe establecer la capacidad de pago de cada cliente y evitar los inconvenientes de morosidad.

El presente trabajo de tesis nos puntualiza que el tener una cartera alta eso se nos va a dificultar al momento de los cobros y el índice de morosidad iría en aumento y la liquidez de la empresa se verá afectada si no se mejora las políticas de crédito, como también si no se analiza la capacidad del pago de cada clientes.

Aguilar, Víctor (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera. Universidad San Marín de Porres. Perú.

La empresa en mención presenta la necesidad de mejorar su gestión de cobranzas, considerándose como un incidente principal, los constantes cambios en el entorno. Para lo cual, resulta indispensable establecer los programas para el análisis del vencimiento de las líneas crediticias, para minimizar los índices de morosidad. Ante aquello, la investigación se orienta a los paradigmas cuantitativos, ya que permitió la revisión de las cifras relacionadas a los índices de morosidad y las condiciones en las que se encuentran la empresa. La metodología investigativa determinó la gestión de cobranza existente en la organización y cuáles son los puntos específicos en mejorar. Ante aquello, las políticas de créditos, el uso de factoring y políticas de cobranzas son indispensables para determinar las líneas crediticias hacia los clientes y garantizar su nivel de liquidez. De tal manera, que la propuesta estima una reestructuración de las políticas de créditos, así como la administración efectiva de sus cuentas por cobrar.

Chuqitarco Lagla Irma Verónica. (2012). Procedimientos de control para el análisis de cartera vencida en la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo de la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga. Universidad Técnica de Cotopaxi.

La investigación proyectó el análisis de las políticas de Control Interno, considerada ésta como una herramienta que fortalece la organización administrativa, financiera y contable de la empresa. Los resultados demostraron que la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo no cuenta con dicha metodología de control, debido a que carece del personal que se encargue de su diseño. La problemática surge por el incremento de los índices de morosidad, donde las líneas de créditos asignadas por la Fundación no son canceladas a tiempo, incidiendo específicamente en su capacidad de liquidez. Como parte de la propuesta, la investigación estableció el diseño de procedimientos de Control para el Análisis de la Cartera Vencida, así como de las políticas de cobranzas.

De los seis trabajos antes mencionados podemos precisar que tienen en común y que existe una relación entre gestión de cobranzas y liquidez, ya que con el análisis que se realizó a las cuentas por cobrar se puede revelar que las gestiones de cobros y crédito pueden no ser las mejores lo que hace que los clientes no cancelen a tiempo, provocando así falta de liquidez, para que las empresas no tengan inconvenientes de flujo de efectivo y poder seguir con el giro normal de su negocio siempre y cuando apliquemos y establezcamos políticas de crédito y cobranzas, en las cuales podemos mencionar el analizar la capacidad de endeudamiento de cada cliente para tomar la decisión si se le otorga el crédito o no

FUNDAMENTACION LEGAL

Según la Constitución de la República del Ecuador, (2008)

Artículo 33 Establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

-En el artículo 276 la Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores. Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

En el artículo 319 y 333 las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes

que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal.

De igual manera para alcanzar este objetivo debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos.

-Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las Mi pymes, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población.

-Democratizar el acceso al crédito, financiamiento, seguros, activos productivos, bienes de capital e infraestructura productiva, entre otros, para fomentar el desarrollo y sostenibilidad de las actividades económicas de carácter asociativo y comunitario y su vinculación a cadenas productivas y mercados.

-Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

-Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población

-Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

Fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación para el trabajo, superando formas estereotipadas o sexistas de ocupación laboral.

Según el Plan Nacional del Buen Vivir, (2013):

Objetivo 8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción, priorizando la igualdad en las relaciones de poder, tanto entre países como al interior de ellos. De igual manera, dando prioridad a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2009). Esta nueva concepción permitirá concretar aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico, y la justicia e igualdad en las condiciones laborales.

El actual Boletín C-3 (vigente de 1974) Este boletín establece las reglas particulares de aplicación de los principios de contabilidad, relativos a las cuentas por cobrar de empresas industriales y comerciales. No se tratarán aspectos relacionados específicamente con instituciones de crédito, organizaciones auxiliares y de seguros. Se enfoca básicamente a las

cuentas por cobrar comerciales, sin atender a los préstamos, ya que se excluyen a las instituciones de crédito y de seguros.

El Boletín C-2 se enfoca básicamente a la clasificación de instrumentos financieros primarios, estableciendo tres categorías para clasificarlos:

(1) De negociación, (2) disponibles para la venta y (3) conservados a vencimiento con base en la intención de la tenencia de los mismos. En esta última categoría se incluían los instrumentos financieros por cobrar.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

| VARIABLE INDEPENDIENTE | DEFINICIÓN | INDICADORES |
|-------------------------------|---|---|
| Cartera Vencida | Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben ser traspasados de cartera vigente a vencida dentro de un plazo no mayor a 90 días desde su fecha de vencimiento. | Índice de morosidad Castigos a cartera |
| VARIABLE INDEPENDIENTE | DEFINICIÓN | INDICADORES |
| Liquidez | Hace referencia a la relación que, en un momento determinado existe entre los recursos líquidos y las obligaciones que le son exigibles en ese momento | Monto del capital de trabajo Prueba ácida Razón Corriente |

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Acuerdo de Pago: Es una promesa entre dos o más partes que se comprometen a realizar un pago de determinada cantidad en un plazo acordado.

Cartera de Crédito: Cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades, En contabilidad bancaria es una cuenta que se utiliza para registrar los valores en la concesión de préstamos y en deudores.

Cobranza: Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución.

Cuentas por Cobrar: Son cantidades que los socios adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios.

Gestión de Cobro: Denominamos gestión de cobro a aquel trabajo administrativas y financieras que alguien realiza para obtener el pago de créditos suyos o de terceros, que comprende entre otros trámites, la visita al cliente moroso, la citación del deudor, y la intimación de pago.

Incobrables: De cobro imposible, difícil o problemático, por pérdida o ruina total del deudor.

Indicadores Financieros: Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodo determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras.

Mora: Situación de incumplimiento temporal de una obligación, generadora de efectos distintos, según el caso.

Plazo: El plazo es el tiempo que se da para determinada obligación que se adquiriera. En economía, se refiere a un período de Tiempo cuya amplitud no es específica, sino que depende del estudio que se desee hacer sobre el grado de ajuste de las variables pertinentes al análisis.

Recuperación de la Cartera: Pagos que realizan los socios por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigados, cuando el socio paga tardíamente sus obligaciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

Presentación de la empresa.

En la ciudad de Samborondón, cabecera Cantonal del mismo nombre a los dos días del mes de enero del año dos mil siete, siendo las 10H00, se llevó a cabo la Asamblea Constitutiva compuesta por comerciantes de la localidad , con el fin de crear la Cámara de Comercio del Cantón Samborondón en la Provincia del Guayas, en el local de la Escuela Manuela Romero de Massaboth, ubicada en las calles bolívar y Sucre (esquina), manzana 19-A, solar 4, mediante convocatoria realizada por un grupo de comerciantes representados por los señores Oswaldo Francisco Navarro Ripalda y Omar Lorenzo Zambrano Zambrano como sus proponentes.

La Cámara de Comercio de Samborondón se constituyó con la finalidad de buscar unión y organización de todos los que se dedican a actividades comercial, enfatizando que el poder económico que está en manos de los comerciantes, debe utilizárselo para buscar el desarrollo comercial del cantón y en particular de la clase productiva del lugar, tal cual ha ocurrido en otras ciudades importantes del Ecuador, como Guayaquil, Quito, Cuenca, etc., por ello se propuso que debe constituirse la Cámara de Comercio del cantón Samborondón; como respuesta valedera e inmediata a la deprimida situación económica que sufre el cantón Samborondón.

DEL OBJETIVO Y FINALIDADES ESPECÍFICAS

ARTICULO 7.- La Cámara de Comercio de Samborondón es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro que podrá adquirir derechos y contraer obligaciones y funciona de conformidad con las disposiciones de la Ley de Cámara de Comercio en vigencia, su propio Estatuto Social, sus reglamentos y las normas legales pertinentes del Código de Comercio y Código Civil.

ARTICULO 8.- La Cámara de Comercio de Samborondón, tiene entre sus objetivos principales; impulsar el desarrollo comercial, procurar la prosperidad de sus socios, prestara el respaldo y la cooperación para el desarrollo de sus actividades y de los negocios en general, dentro de las disposiciones legales y del estatuto Social; ejercer una influencia cívica que beneficie al desarrollo de la ciudad de Samborondón en pro de sus objetivos socio-económicos y culturales, de toda la provincia del Guayas y resto del país.

La Subsecretaria Regional del MICIP en el litoral, aprobó mediante acuerdo N° 043 del 24 de Agosto del dos mil siete, el Estatuto de la Cámara de Comercio de Samborondón, cuyo domicilio es la ciudad de Samborondón, Cantón de Samborondón, provincia del Guayas; conocidos en sesión de Asamblea General de Socios efectuadas los días de 2 de Enero y 10 de Febrero del 2007.

La Institución Cámara de Comercio presta los siguientes servicios para sus socios y público en general:

Depósitos a cuentas Bancarias de Banco Guayaquil, Pichincha, Pacifico

Pago de tarjetas de crédito de las diferentes instituciones Bancarias

Pago del SRI como Rise y CEP

Asesoría Tributaria y Contable

Atención al cliente

Pagos de planilla de Agua Luz y teléfono
Planes Claro, Movistar, Cnt,
Recargas de las diferentes operadoras
Pagos de Citaciones de la CTG, ATM
Pagos de Matricula Vehicular
Pagos de Yanbal, Avon, Belcorp, RM, De Prati, Eta Fashion
Declaraciones mensuales, semestrales e impuesto a la renta
Declaraciones de impuesto a la Herencia y de Impuesto a las Tierras Rurales
Pago de planillas IESS y generación de la misma
Generación de claves de IESS y solicitud de préstamos Quirografarios

Misión

Ser el referente de las Cámaras de Comercio del Ecuador, con alcance nacional, promoviendo el desarrollo comercial, la inversión y la innovación emprendedora, en beneficio del desarrollo económico local del cantón.

Visión

Impulsar el progreso económico local mediante la promoción del intercambio comercial y la inversión a nivel zonal.

Ser la voz efectiva de los socios influenciando constructivamente políticas públicas en Ecuador.

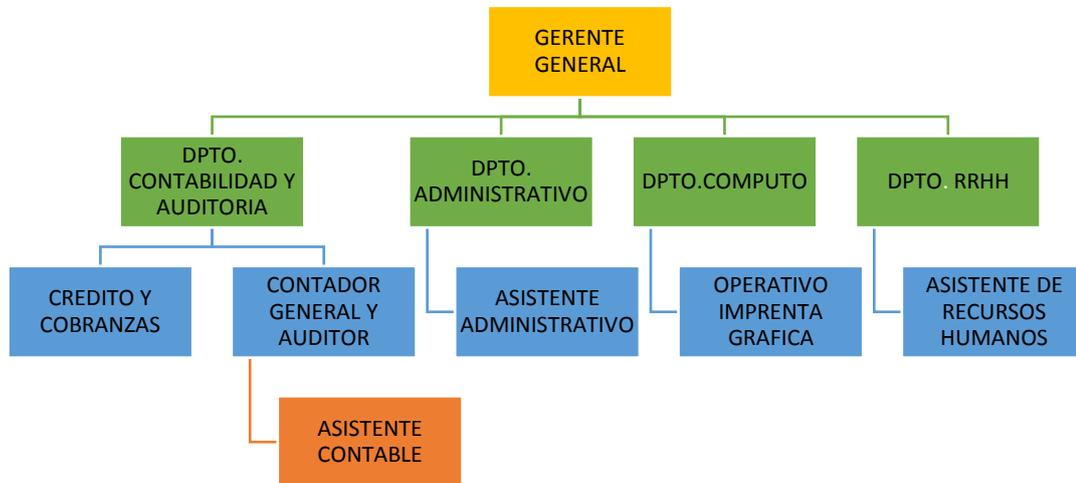
Brindar servicios relevantes e innovadores para nuestros socios y la comunidad.

Alentar a una ciudadanía comercialmente responsable.

Objetivos

Promover las relaciones y actividades comerciales, industriales y turísticas a nivel zonal, regional y nacional.

Organigrama de la empresa



Diseño de la investigación.

Investigación científica. Es un proceso que, mediante la aplicación del método científico de investigación, procura obtener información relevante y fidedigna (digna de fe y crédito), para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

Para obtener algún resultado de manera clara y precisa es necesario aplicar algún tipo de investigación, la cual está muy ligada a los seres humanos, ésta posee una serie de pasos para lograr el objetivo planteado o para llegar a la información solicitada, tiene como base el método científico y este es el método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos.

Además, la investigación posee una serie de características que ayudan al investigador a regirse de manera eficaz en la misma, es tan compacta

que posee formas, elementos, procesos, diferentes tipos, entre otros. Es fundamental para el estudiante y para el profesional, esta forma parte del camino profesional antes, durante y después de lograr la profesión; ella nos acompaña desde el principio de los estudios y la vida misma. Para todo tipo de investigación hay un proceso y unos objetivos precisos. (BUNGE, 1983)

Métodos de investigación.

Investigación cualitativa

La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

En investigaciones cualitativas se debe hablar de entendimiento en profundidad en lugar de exactitud: se trata de obtener un entendimiento lo más profundo posible.

Los orígenes de los métodos cualitativos se encuentran en la antigüedad pero a partir del siglo XIX, con el auge de las ciencias sociales – sobre todo de la sociología y la antropología – esta metodología empieza a desarrollarse de forma progresiva.

Sin embargo después de la Segunda Guerra Mundial hubo un predominio de la metodología cuantitativa con la preponderancia de las perspectivas funcionalistas y estructuralistas.

No es hasta la década del 60 que las investigaciones de corte cualitativo resurgen como una metodología de primera línea, principalmente en Estados Unidos y Gran Bretaña. A partir de este momento, en el ámbito

académico e investigativo hay toda una constante evolución teórica y práctica de la metodología cualitativa.

El proceso investigativo – aunque no difiere mucho de los otros tipos de investigación hay algunas particularidades que debemos de considerar (Fraenkel y Wallen, 1996)

Identificación del problema a investigar – no estricto a unas variables específicas, el mismo problema o asunto se reformula a medida que se lleva la investigación en sus inicios.

Identificación de los participantes – generalmente es una muestra seleccionada, no aleatoria, ya que el investigador procura por una muestra que concierne más a los propósitos específicos de la investigación.

La formulación de hipótesis – contrario a los estudios cuantitativos, las hipótesis no se formulan al inicio de la investigación, sino más bien que surgen a medida que se lleva a cabo la investigación. Las mismas pueden ser modificadas, o surgen nuevas o descartadas en el proceso.

La colección de los datos – no se someten a análisis estadísticos (si algunos es mínimo, tales como porcentos...) o que los mismos se manipulen como en los estudios experimentales. Los datos no se recogen al final al administrar instrumentos, sino que se van recogiendo durante el proceso que es continuo durante toda la investigación.

El análisis de los datos – es uno mayormente de síntesis e integración de la información que se obtiene de diverso instrumentos y medios de observación. Prepondera más un análisis descriptivo coherente que pretende lograr una interpretación minuciosa y detallada del asunto o problema de investigación. (Enfoque holístico).

Conclusiones – se derivan o se infieren continuamente durante el proceso. Contrario a los estudios de índole cuantitativas que resultan al final de la investigación, en el estudio cualitativo se reformulan a medida que se vaya interpretando los datos.

Investigación cuantitativa.

Surge en los siglos XVIII y XIX, en el proceso de consolidación del Capitalismo y en el seno de la Sociedad Burguesa Occidental. Con la finalidad de analizar los conflictos sociales y el hecho económico como Universo complejo. Inspiradas en las Ciencias Naturales y estas en la física Newtonianas a partir de los conocimientos de Galileo. Con Claude Saint Simón y Augusto Comte surge la Sociología como Ciencia.

Su racionalidad está fundamentada en el Cientificismo y el Racionalismo, como posturas Epistemológicas Institucionalistas. Profundo apego a la tradicionalidad de la Ciencia y utilización de la neutralidad valorativa como criterio de objetividad, por lo que el conocimiento está fundamentado en los hechos, prestando poca atención a la subjetividad de los individuos.

(HURTADO Y TORO, 1998). "Dicen que la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos".

| Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa | |
|---|--|
| Investigación cualitativa | Investigación cuantitativa |
| Centrada en la fenomenología y comprensión | Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico |
| Observación naturista sin control | Medición penetrante y controlada |
| Subjetiva | Objetiva |
| Inferencias de sus datos | Inferencias más allá de los datos |
| Exploratoria, inductiva y descriptiva | Confirmatoria, inferencial, deductiva |
| Orientada al proceso | Orientada al resultado |
| Datos "ricos y profundos" | Datos "sólidos y repetibles" |
| No generalizable | Generalizable |
| Holista | Particularista |
| Realidad dinámica | Realidad estática |

Fuente: Elaboración propia

Tipos de investigación.

Este capítulo está referido al contexto operativo de la investigación a través del cual se fijaron los lineamientos en que se llevaron a cabo los procedimientos a seguir para recabar la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes. En este sentido se desarrolló el diseño, tipo de estudio, población y muestra, las técnicas de recolección de datos, validación y confiabilidad, así como las técnicas de análisis.

El diseño de la investigación está conformado por un conjunto de aspectos que han de considerarse, entre ellos se tienen: definir el tipo de estudio considerando los niveles: exploratorio, descriptivos y explicativos, los pasos a seguir para abordar cada uno de los objetivos, las técnicas (medios empleados para recolectar el dato e información) e instrumentos que se emplearan de acuerdo a la naturaleza del datos e información, las fuentes de información (primarias y secundarias).

El proceso de la investigación estuvo debidamente establecido, considerando que es un proceso riguroso de manera que permita la adquisición del conocimiento. El tipo de estudio debe considerar el método de observación, el método inductivo, deductivo, de análisis, de síntesis, comparativo, el dialéctico, el experimental, el estadísticos u otros que respondan a la naturaleza de la investigación; todo ello relacionado con las fuentes y técnicas para la recolección del dato e información.

Investigación Descriptiva.

Por el alcance es **Descriptiva**, Son estudios que están dirigidos a determinar ¿cómo es? ¿Cómo está?, que se deberá estudiar en varias empresas de una población. Así mismo Francisco Leiva (1984) indica: *“La investigación descriptiva es la que estudia, analiza o describe la realidad presente, actual, en cuanto a hechos, personas situaciones, etc.”* (p.11).

Investigación de Campo.

Se lo considera de **Campo** porque se realiza en el mismo lugar en donde se producen los acontecimientos. Para Francisco Leiva (1984) manifiesta: *“La investigación de campo es aquella que se realiza en lugares no determinados específicamente para ello, sino que corresponden al medio en donde se encuentran los sujetos o el objeto de la investigación, donde ocurren los hechos o fenómenos investigados”*. (p.11).

Investigación Correlacional

Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables.

Para M.Balestrini, (2002,131) un diseño de investigación se define como un plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto de las técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos, el diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a preguntas planteadas en la misma.

El trabajo tiene un enfoque descriptivo, correlacionar y explicativo, pues trata sobre la “satisfacción del paciente en atención Médica del “Centro de Salud Primavera II”, por lo que es necesario describir el proceso de servicio de la Atención Médica para poder comprenderlo y determinar las deficiencias que resolverán el problema.

Es correlacionar porque el trabajo define variable como son el proceso de servicio actual y la satisfacción de los pacientes, las cuales están relacionadas entre sí.

La investigación es de tipo explicativa porque explica las causas y efectos que se determinen a partir del estudio de satisfacción que se realizará.

Población.

Se habla de población como el número de habitantes que integran un estado ya sea este el mundo en su totalidad, o cada uno de los continentes, países, provincias o municipios que lo conforman; y puede referirse también a aquel acto poblacional que significa dotar de personas a un lugar.

Cada país o región tiene una población característica que aumenta por los nacimientos y las inmigraciones y decrece por las defunciones y la emigraciones, lo que es objeto de estudio por parte de la dinámica poblacional o demográfica, que usa como un instrumento primordial la pirámide de población, para reflejar esos ritmos de crecimiento. Para saber el número de personas que viven en determinado lugar y sus características, se emplean los censos.

La densidad de población se refiere a la relación que existe entre el número de habitantes de un lugar y el territorio que ocupan. Se obtiene este índice dividiendo la superficie territorial por el número de habitantes.

Según (BEATRIZ D'ANGELO) población o Universo es la “totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar”. También es el “conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada características susceptibles de ser estudiada”

Características de la población

Entre éstas características tenemos:

Homogeneidad - que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.

Tiempo - se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.

Espacio - se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.

Cantidad - se refiere al tamaño de la población. El tamaño de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar.

Cuadro de la población a investigar.

| DEPARTAMENTO | PERSONAL |
|--------------------------|--------------------------|
| CONTABILIDAD Y AUDITORIA | JAMILETH LEON MIRANDA |
| | OMAR ZAMBRANO ZAMBRANO |
| | GINGER CAÑAR ROMERO |
| CREDITO Y COBRANZA | ANITA MURILLO NAVARRO |
| | MARIA CHIRIGUAYA ARREAGA |
| ADMINISTRATIVO | JUAN NAVARRO RODRIGUEZ |
| | ANGELO QUINTO ANDRADE |
| DEPARTAMENTO DE COMPUTO | XAVIER FRANCO PELAEZ |

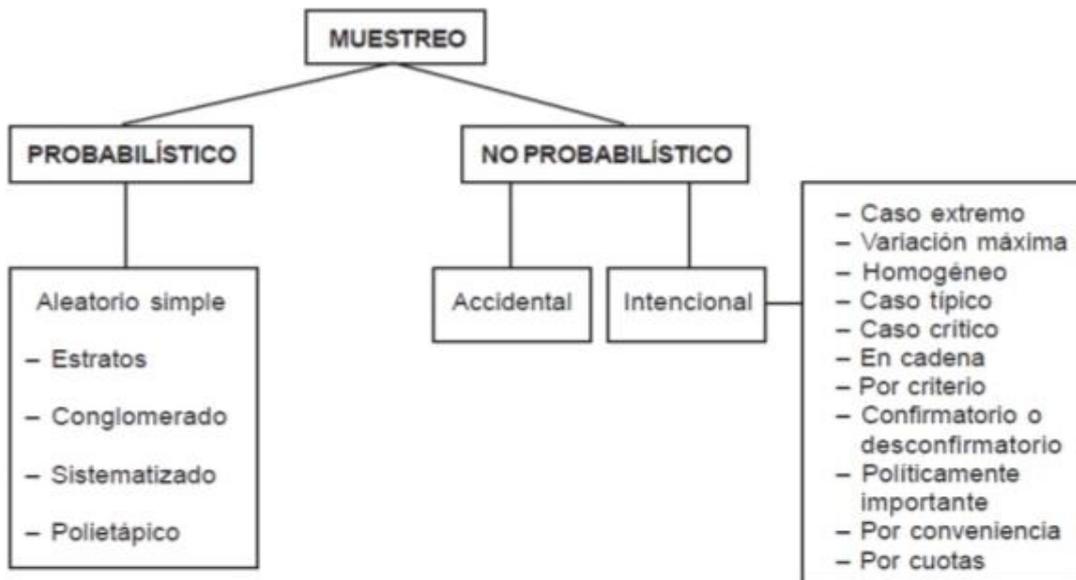
Muestra.

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Una muestra representativa es una muestra que recoge todas las características relevantes de la población.

Técnicas de Muestreo

Probabilístico: Si a cada elemento tiene la misma posibilidad de formar parte de la muestra.

No Probabilístico: si cada elemento NO tiene la misma posibilidad de formar parte de la muestra



Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera que sea el estudio de la población.

Estas pueden ser Aleatoria, Estratificada y Sistemática.

El muestreo es indispensable y de suma importancia para que el investigador pueda entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Al seleccionar una muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa, del tamaño de la muestra dependerá la precisión con el que el investigador desea llevar a cabo su estudio. Entre más grande la muestra mayor posibilidad de ser más representativa de la población y pueda generalizarse con seguridad de ella.

En la investigación experimental, se recomienda muestras pequeñas que suelen ser de por lo menos 30 sujetos.

En la investigación descriptiva recomienda seleccionar de un 10 a un 20 por ciento de la población accesible.

Cuadro muestral.

| DEPARTAMENTO | PERSONAL |
|--------------------------|--------------------------|
| CONTABILIDAD Y AUDITORIA | JAMILETH LEON MIRANDA |
| | OMAR ZAMBRANO ZAMBRANI |
| | GINGER XAÑAR ROMERO |
| CREDITO Y COBRANZA | ANITA MURILLO NAVARRO |
| | MARIA CHIRIGUAYA ARREAGA |
| ADMINISTRATIVO | JUAN NAVARRO RODRIGUEZ |
| | ANGELO QUINTO ANDRADE |
| DEPARTAMENTO DE COMPUTO | XAVIER FRANCO PELAEZ |

Para la presente investigación se utilizará la totalidad de la población como muestra, al ser esta una población finita.

Instrumentos de investigación.

Observación.

Observación es la acción y el resultado de observar. Se utiliza también para denominar una nota en un escrito para aclarar o precisar un punto dudoso. Puede ser también un comentario o una indicación. La observación es también una técnica de recolección de información que se utiliza, por ejemplo para realizar una investigación o una evaluación. Esta palabra procede del latín observatio.

La mayoría de las ciencias se valen de la observación como recurso de manera complementaria.

Observación Científica.

La observación científica consiste en la medición y el registro de los hechos o fenómeno observable según se presente espontáneamente y naturalmente, teniendo como propósito expreso mediante un plan determinado la recopilación de datos en una forma sistemática. Es un proceso riguroso de investigación que va a permite obtener información, describir situaciones y contrastar hipótesis, es una actividad que se debe realizar en forma objetiva, sin que los sentimientos, emociones u

opiniones influyan en la labor técnica mediante una guía o cuestionario, para orientar la observación.

Entrevista

Es un instrumento de investigación que está estructurado como las encuestas y cuestionarios. Como Taylor y Bogdan mencionan la entrevista cualitativa tiene como objetivo proporcionar un amplio cuadro de una gama de escenarios, situaciones o personas. Se utilizan para estudiar un número extenso de personas en un lapso breve. (TAYLOR Y BODGAN, 1987, pág. 103)

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo sería muy difícil conseguir.

Encuesta

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuya opinión interesan al investigador que desea saber sobre un tema específico, mediante un cuestionario con preguntas objetivas que contiene la información necesaria que nos permitirá conocer cuál es el problema que mantienen las empresas o cualquier institución o al público en general, hace referencia a cualquier estudio de investigación.

Cuestionario

Los cuestionarios son una serie de preguntas ordenadas y redactadas de forma coherente, con el objetivo de obtener información de parte de quien las responde, también son utilizados muchas veces como guía de

investigación, o también para efectuar encuestas donde se quiera indagar sobre determinadas cuestiones que se quiera saber.

MODELO DE ENCUESTA.

Empresa: Cámara de Comercio de Samborondón

Lugar: Samborondón, Bolívar y García Moreno

Cargo: Contabilidad/Auditoria

Administrativo

Operativo

Objetivo: Recabar información en la que se refleje la disposición que tiene la compañía para cubrir con sus obligaciones con el aporte de las inquietudes y sugerencias del personal que labora en esta institución para luego ser evaluados y posteriormente referenciarlas en las recomendaciones del presente proyecto investigativo que está orientado a la elaboración de un plan para la mejor recuperación de cartera para que liquidez mejore.

Instructivo: Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Coloque una "x" en la respuesta que crea conveniente.

Cuestionario

1.- ¿Considera usted que existe un control eficiente en el manejo de las cuentas por cobrar?

Si

No

2.- ¿Cree usted que el aumento de la cartera vencida influye en la liquidez de la cámara de comercio?

Si

No

3.- ¿Cuál de los siguientes motivos considera usted que es el causante principal de la mala gestión de las cuentas por cobrar?

- Sobrecarga de trabajo
- Base de datos obsoleta
- Falta de supervisión
- Ausencia de personal encargado

4.- ¿La Cámara de Comercio de Samborondón cuenta con políticas y procedimientos para la recuperación de cartera?

Si

No

5.- ¿Cuál de las siguientes maneras o formas, estaría usted de acuerdo para una mejor recuperación de cartera vencida?

- Llamadas telefónicas
- Visita a los clientes
- Abogados externos

6.- ¿Considera usted que aplicando técnicas adecuadas para la recuperación de las cuentas por cobrar mejoraría su gestión?

Si

No

7.- ¿Cree usted que el personal de crédito y cobranza necesita capacitación para mejorar el servicio de cobro?

Si

No

8.- ¿Usted está de acuerdo que dar un seguimiento al cliente que adeuda disminuirá la cartera vencida?

Si

No

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1.- ¿Considera usted que existe un control eficiente en el manejo de las cuentas por cobrar?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 12.5% |
| NO | 7 | 87.5% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Cuadro # 1

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

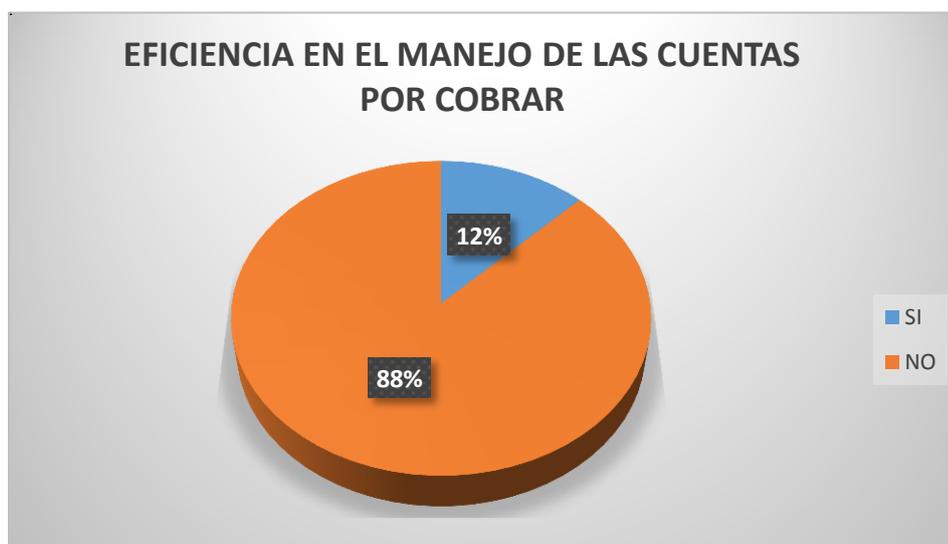


Gráfico # 1

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la Cámara de Comercio de Samborondón

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

Análisis: De los encuestados el 12% considera que si existe un buen control en el manejo de cuentas por cobrar, mientras que un 88% considera que no existe dicho control realizado de una manera eficiente.

Interpretación: En base a los resultados obtenidos podemos darnos cuenta que la empresa muestra una desventaja en cuanto al control que se le da a las cuentas por cobrar la cual se debe de tomar mucho en cuenta ya que esta es la base para que se desarrolle una excelente y eficiente gestión de la recuperación de la cartera.

2.- ¿Cree usted que el aumento de la cartera vencida influye en la liquidez de la Cámara de Comercio de Samborondón?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 6 | 85.71% |
| NO | 1 | 14.29% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Cuadro # 2

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

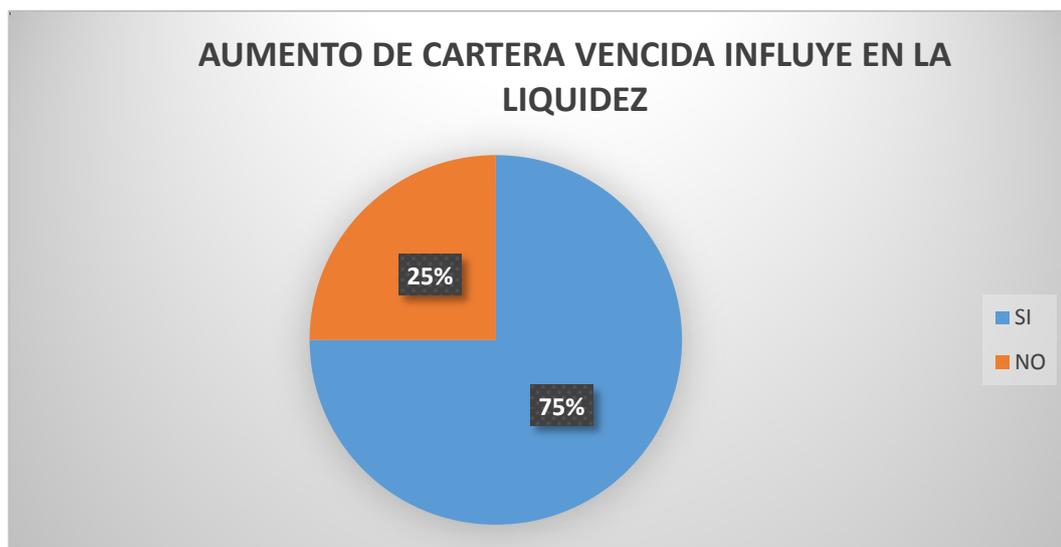


Gráfico # 2

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la Cámara de Comercio de Samborondón

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

Análisis: De los encuestados el 14% respondió que NO considera que al estar en aumenta la cartera vencida tenga que ver con la falta de liquidez

de la institución, mientras que un 86% respondió que SI considera que el aumento de la cartera vencida influye en la liquidez de la institución.

Interpretación: de esta manera se determina que la mayor parte de los empleados considera, que la liquidez de la empresa se ve afectada de alguna u otra forma y esto es una debilidad de gran importancia puesto que, la liquidez es aquella parte fundamental que le da el movimiento económico de la entidad.

3.- ¿Cuál de los siguientes motivos considera usted que es el causante principal de la mala gestión de las cuentas por cobrar?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------|------------|-------------|
| SOBRECARGA DE TRABAJO | 2 | 25.00% |
| BASE DE DATOS OBSOLETA | 2 | 25.00% |
| FALTA DE SUPERVISION | 3 | 37.50% |
| AUSENCIA DE PERSONAL ENCARGADO | 1 | 12.50% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Cuadro # 3

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

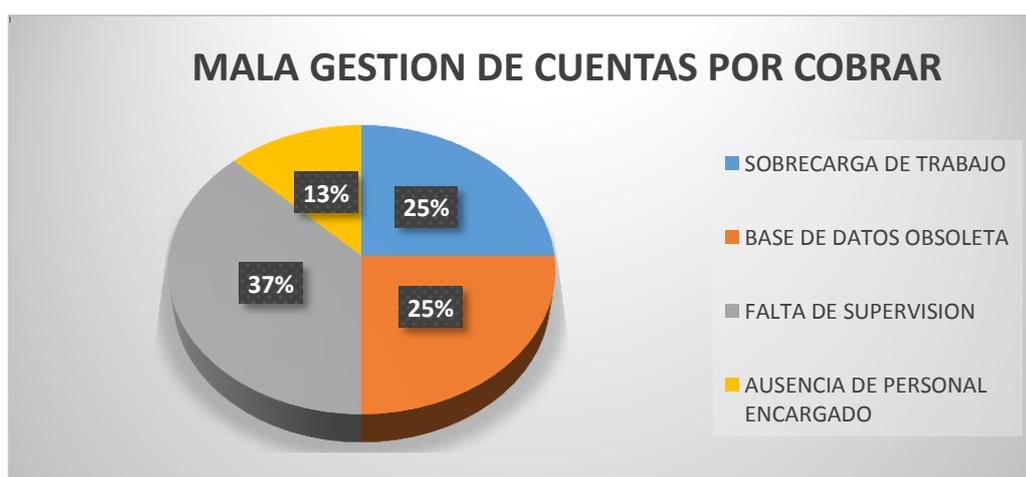


Gráfico # 3

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la Cámara de Comercio de Samborondón

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

Análisis: de los encuestados el 37% considera que es la falta de supervisión es el principal causante de la mala gestión de las cuentas por cobrar, solo un 13% considera que es la ausencia de personal el causante y el 50% restante se encuentra dividido de manera equitativa entre una base de datos obsoleta y la sobrecarga de trabajo.

Interpretación: todos los motivos presentados nos indican que de una u otra manera aporta en la mala gestión de las cuentas por cobrar, el hecho de que unos consideran que afectan de menor o mayor manera, no quiere decir que tenga menor importancia, de hecho los debemos de observar de igual manera y considerar que es necesaria una pronta estrategia que ayude a mejorar el control y gestión de dichas cuentas.

4.- ¿La Cámara de Comercio de Samborondón cuenta con políticas y procedimientos para la recuperación de cartera?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 25,00% |
| NO | 6 | 75,00% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Cuadro # 4

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

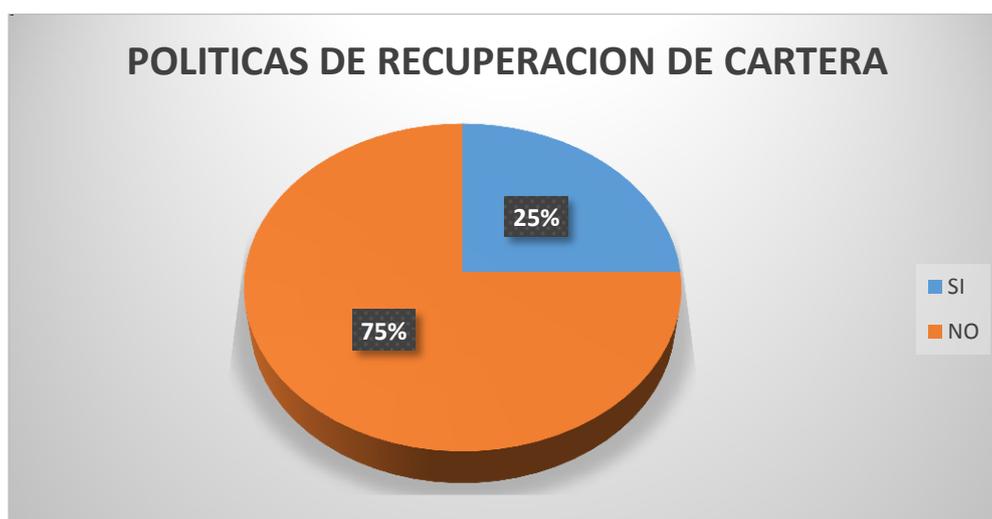


Gráfico # 4

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la Cámara de Comercio de Samborondón

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

Análisis: El 71% de los encuestados indica que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de recuperación de cartera y el 29% restante indica que si cuenta con dichas políticas y procedimientos.

Interpretación: Los resultados obtenidos nos muestran una controversia puesto que un mínimo porcentaje indica que si existen y la mayoría de los empleados indican que no, esto se da debido a que ese mínimo porcentaje que indica que si existen, se los han indicado verbalmente pero no existen políticas y procedimientos disponibles para cualquier empleado que en algún momento necesario deba ocupar dicho cargo o actividad, y tenga una guía para desempeñar dicho rol, sino que debe esperar que alguien que tenga conocimiento de esto le explique o le indique como hacerlo y esto es una gran desventaja puesto que demuestra evidentemente la falta de control en el manejo de las cuentas por cobrar.

5.- ¿Cuál de las siguientes técnicas, estaría usted de acuerdo implementar en la empresa para una mejor recuperación de cartera vencida?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------|------------|-------------|
| LLAMADAS TELEFÓNICAS | 2 | 25.00% |
| VISITA A LOS CLIENTES | 5 | 62.50% |
| ABOGADOS EXTERNOS | 1 | 12.50% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Cuadro # 5

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

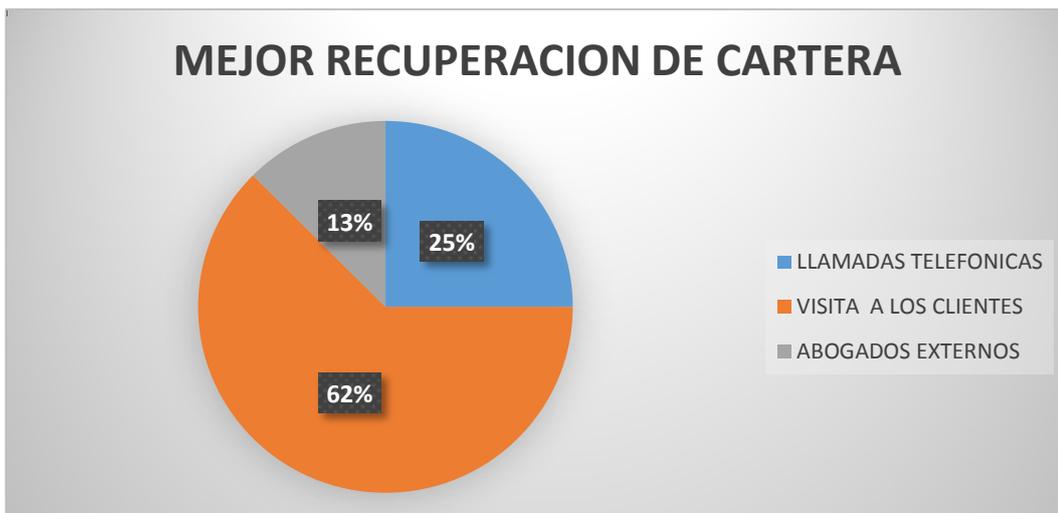


Grafico # 5

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la Cámara de Comercio de Samborondón

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

Análisis: Un 62% de los empleados considera que implementar visitas a los clientes sería una técnica que ayudará a la recuperación de la cartera vencida, un 25% considera el realizar llamadas telefónicas y solo un 13% indica el contratar abogados externos.

Interpretación: Estos resultados nos indican que la mayor parte de los empleados consideran que la técnica más eficaz es la de visitar a los clientes, debido a que la mayor parte de los clientes con cartera vencida tiene como residencia el cantón Samborondón y esto proporciona a la empresa una ventaja para poder aplicar esta técnica, las llamadas telefónicas también se considera una buena técnica pero para ello se debe actualizar la base de datos de contactos de los clientes y para ello se necesita primero comunicarse directamente con el cliente, y el hecho de contratar auditores externos trae consigo el desembolsar cierta cantidad de dinero en contratar a personas expertas en el caso.

6.- ¿Considera usted que aplicando técnicas adecuadas para la recuperación de las cuentas por cobrar mejoraría su gestión?

| ALTERNATIVAS | MUESTRA | PORCENTAJE |
|--------------|----------|-------------|
| SI | 8 | 100,00% |
| NO | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Cuadro # 6

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

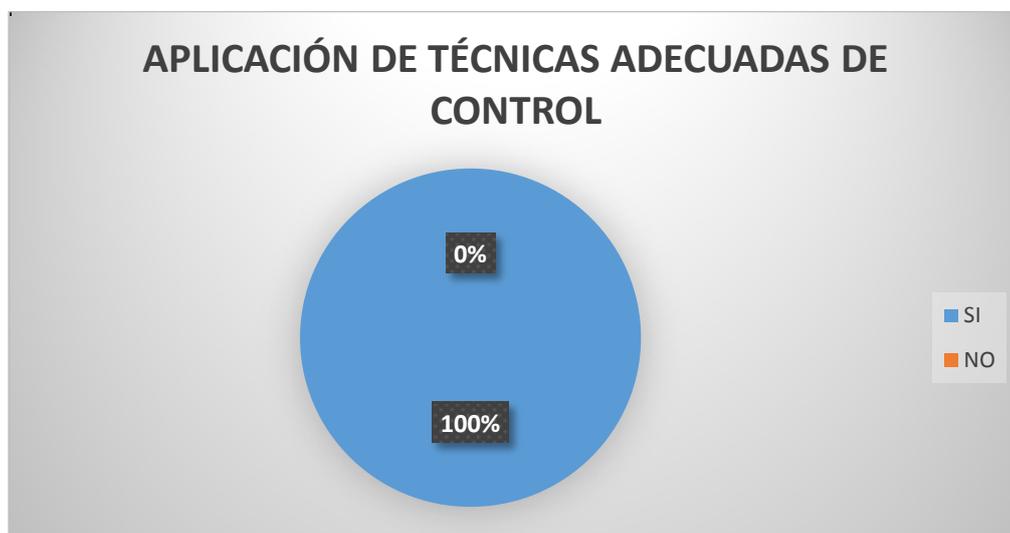


Gráfico # 6

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la Cámara de Comercio de Samborondón

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

Análisis: El 100% de los encuestados indica que si es necesario la aplicación de técnicas adecuadas de control de cuentas por cobrar.

Interpretación: Nos damos cuenta que es necesario la aplicación de técnicas que ayuden a mejorar la gestión de las cuentas por cobrar puesto que todos los empleados respondieron que sí, y con la aplicación de nuevas técnicas se contribuye a mejorar los procesos.

7.- ¿Cree usted que el personal de crédito y cobranza necesita capacitación para mejorar el servicio de cobro?

| ALTERNATIVAS | MUESTRA | PORCENTAJE |
|--------------|----------|-------------|
| SI | 6 | 75,00% |
| NO | 2 | 25,00% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Cuadro # 7

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

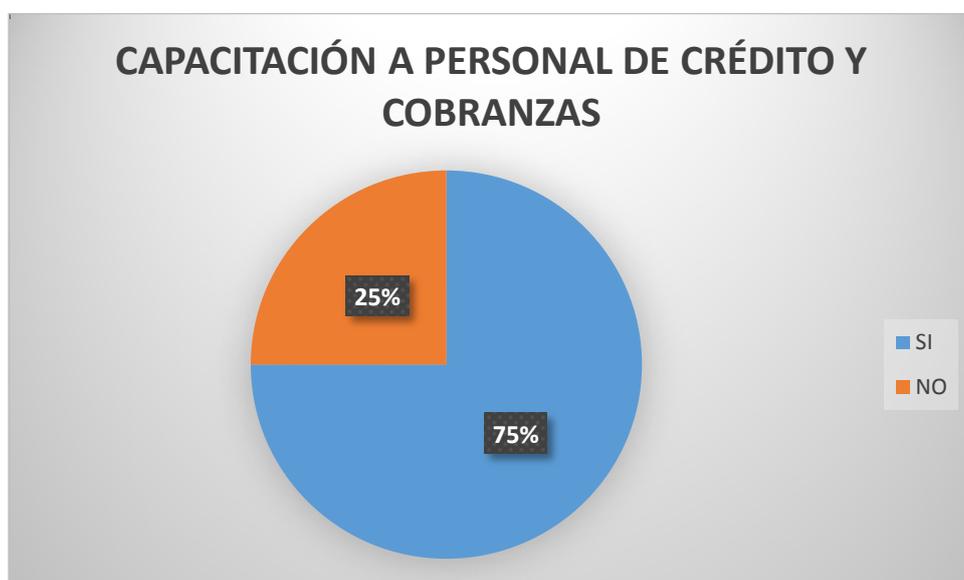


Gráfico # 7

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la Cámara de Comercio de Samborondón

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

Análisis: El 75 % de los encuestados contestó afirmativamente que se necesitan capacitaciones en el área de crédito y cobranzas y una 25% consideran que dichas capacitaciones no son necesarias.

Interpretación: La mayor parte del personal considera que es necesario capacitaciones a esta área, puesto que las capacitaciones ayudan a mejorar los procedimientos y la manera en cómo se gestionan cada una de las deudas de los clientes, y generar una pronta recuperación de la

misma y así evitar que la cartera vencida aumente e influya en la liquidez de la empresa.

8.- ¿Usted está de acuerdo que dar un seguimiento al cliente que adeuda disminuirá la cartera vencida?

| ALTERNATIVAS | MUESTRA | PORCENTAJE |
|--------------|----------|-------------|
| SI | 7 | 87,50% |
| NO | 1 | 12,50% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Cuadro # 8

Elaborado por: Ginger Cañar Romero



Gráfico # 8

Fuente: Encuesta dirigida al personal de la Cámara de Comercio de Samborondón

Elaborado por: Ginger Cañar Romero

Análisis: el 87% de los empleados considera que el seguimiento al cliente disminuirá la cartera vencida y solo un 13% considera lo contrario.

Interpretación: Podemos darnos cuenta que es necesario el seguimiento de todos y cada uno de los clientes que adeuda a la empresa, para de esta manera llevar un mejor control y gestionar el cobro de dichos valores adeudados a la brevedad posible y así contribuir al ingreso y liquidez de la empresa.

Resultados del Análisis realizado a los estados financieros

| ESTADO DE SITUACION FINANCIERA | | | |
|-----------------------------------|--|----------------------|----------------------|
| CAMARA DE COMERCIO DE SAMBORONDON | | | |
| AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 | | | |
| CUENTA | DESCRIPCION | AÑO 2015 | AÑO 2016 |
| 10 | ACTIVO | | |
| 1001 | ACTIVO CORRIENTE | | |
| 10010101 | EFFECTIVO EN CAJA | \$ 3,500.00 | \$ 4,407.62 |
| 10010102 | EFFECTIVO EN BANCOS | \$ 3,911.67 | \$ 341.99 |
| 10010104 | INVERSIONES TEMPORALES | \$ - | \$ - |
| 10010201 | CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADAS | \$ 4,023.28 | \$ 17,023.74 |
| 10010204 | CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS | \$ 308.53 | \$ 303.80 |
| 10010402 | ANTICIPOS A PROVEEDORES | \$ 1,200.00 | \$ - |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | \$ 12,943.48 | \$ 22,077.15 |
| 1002 | ACTIVO NO CORRIENTE | | |
| 100201 | PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO | | |
| 10020104 | MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA | \$ 1,500.00 | \$ 1,100.00 |
| 10020110 | EQUIPOS DE COMPUTACION | \$ 3,780.00 | \$ 432.04 |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | | \$ 5,280.00 | \$ 1,532.04 |
| TOTAL ACTIVOS | | \$ 18,223.48 | \$ 23,609.19 |
| 20 | PASIVO | | |
| 2001 | PASIVO CORRIENTE | | |
| 20010101 | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LOCALES | \$ 444.00 | \$ 1,111.19 |
| 20010201 | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR BANCOS | \$ - | \$ - |
| 20010301 | DIVIDENDOS POR PAGAR | \$ - | \$ - |
| 20010401 | OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR | \$ 25,542.30 | \$ 25,831.80 |
| 20010501 | OBLIGACIONES CON EL IESS | \$ 559.17 | \$ 2,077.22 |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | | \$ 26,545.47 | \$ 29,020.21 |
| 2002 | PASIVO NO CORRIENTE | | |
| 20020201 | OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES | \$ - | \$ - |
| 20020302 | OBLIGACIONES CON ACCIONISTAS | \$ - | \$ - |
| TOTAL PASIVO NO CORRIENTE | | \$ - | \$ - |
| TOTAL PASIVO | | \$ 26,545.47 | \$ 29,020.21 |
| 30 | PATRIMONIO | | |
| 30010101 | CAPITAL SUSCRITO | \$ - | \$ - |
| 30020101 | RESERVA LEGAL | \$ - | \$ - |
| 30020201 | RESERVAS DE CAPITAL | \$ - | \$ - |
| 30040101 | RESULTADOS ACUMULADOS | \$ (7,242.28) | \$ (7,673.35) |
| 30040103 | RESULTADOS NETOS DEL EJERCICIO | \$ (1,079.71) | \$ 2,262.33 |
| TOTAL PATRIMONIO | | \$ (8,321.99) | \$ (5,411.02) |
| TOTAL PASIVO + PATRIMONIO | | \$ 18,223.48 | \$ 23,609.19 |

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
CAMARA DE COMERCIO DE SAMBORONDON.
AL 31 DE DICIEMBRE 2015

| | | |
|---|--------------|-----------------------------|
| INGRESOS | | |
| VENTAS DE SERVICIOS | \$ 66.094,79 | |
| TOTAL INGRESOS | | <u>\$ 66.094,79</u> |
| COSTOS Y GASTOS | | |
| COSTOS TOTALES | \$ - | |
| TOTAL COSTOS | | \$ - |
| GASTOS | | |
| SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS REMUNERACIONES | \$ 25.760,17 | |
| BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS | \$ 5.697,67 | |
| APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA) | \$ 4.801,06 | |
| REMUNERACIONES A OTROS TRABAJADORES | \$ 1.400,00 | |
| MANTENIMIENTO Y REPARACIONES | \$ 2.671,98 | |
| ARRIENDO Y ALICUOTAS | \$ 7.200,00 | |
| MOVILIZACION Y TRANSPORTE | \$ 273,60 | |
| SEGURIDAD Y VIGILANCIA | \$ 107,52 | |
| ENERGIA ELECTRICA | \$ 1.251,37 | |
| TELEFONIA | \$ 604,37 | |
| INTERNET | \$ 1.146,61 | |
| CONTRIBUCION C.C.G | \$ 120,00 | |
| SUMINISTROS, MATERIALES Y REPUESTOS | \$ 5.239,74 | |
| INTERESES A TERCEROS | \$ 6.986,61 | |
| PROVISIONES | \$ 1.770,00 | |
| INTERESES BANCARIOS | \$ 748,47 | |
| PAGOS POR OTROS SERVICIOS | \$ 61,00 | |
| PAGOS POR OTROS BIENES | \$ 1.334,33 | |
| TOTAL GASTOS | | <u>\$ 67.174,50</u> |
| TOTAL COSTOS Y GASTOS | | <u>\$ 67.174,50</u> |
| UTILIDAD BRUTA | | <u>\$ (1.079,71)</u> |
| (-)PATICIPACIÓN TRABAJADORES | \$ - | |
| UTILIDAD NETA | | <u><u>\$ (1.079,71)</u></u> |

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
CAMARA DE COMERCIO DE SAMBORONDON.
AL 31 DE DICIEMBRE 2016

| | | |
|---|---------------|---------------------------|
| INGRESOS | | |
| VENTAS DE SERVICIOS | \$ 107.661,57 | |
| TOTAL INGRESOS | | <u>\$ 107.661,57</u> |
| COSTOS Y GASTOS | | |
| COSTOS TOTALES | \$ - | |
| TOTAL COSTOS | | \$ - |
| GASTOS | | |
| SUELDOS, SALARIOS Y DEMAS REMUNERACIONES | \$ 31.274,38 | |
| BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS | \$ 7.340,94 | |
| APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA) | \$ 6.133,40 | |
| REMUNERACIONES A OTROS TRABAJADORES | \$ 7.826,50 | |
| MANTENIMIENTO Y REPARACIONES | \$ 9.510,02 | |
| ARRIENDO Y ALICUOTAS | \$ 3.886,00 | |
| MOVILIZACION Y TRANSPORTE | \$ 356,79 | |
| SEGURIDAD Y VIGILANCIA | \$ 868,54 | |
| ENERGIA ELECTRICA | \$ 1.225,05 | |
| TELEFONIA | \$ 1.476,60 | |
| INTERNET | \$ 1.871,20 | |
| TRAMITES LEGALES | \$ 3.331,50 | |
| SUMINISTROS, MATERIALES Y REPUESTOS | \$ 8.274,37 | |
| INTERESES A TERCEROS | \$ 12.780,00 | |
| PROVISIONES | \$ 3.100,00 | |
| INTERESES BANCARIOS | \$ 3.054,12 | |
| IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS | \$ 360,26 | |
| PAGOS POR OTROS SERVICIOS | \$ 1.105,00 | |
| PAGOS POR OTROS BIENES | \$ 1.624,57 | |
| TOTAL GASTOS | | <u>\$ 105.399,24</u> |
| TOTAL COSTOS Y GASTOS | | <u>\$ 105.399,24</u> |
| UTILIDAD BRUTA | | <u>\$ 2.262,33</u> |
| (-)PATICIPACIÓN TRABAJADORES | \$ - | |
| UTILIDAD NETA | | <u><u>\$ 2.262,33</u></u> |

Los resultados que se obtuvieron en el análisis de los estados financieros permitieron determinar la incidencia en las cuentas por cobrar y afecta a la rentabilidad de la Cámara de Comercio de Samborondón, lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad.

El rendimiento financiero es bajo ya que el cálculo realizado por la falta de liquidez es de 86%, sin embargo este porcentaje es utilizado para cubrir gastos operativos por lo que el valor obtenido por la intermediación de los estados financieros.

El hecho de que los directivos de la institución no se impliquen en su totalidad en el seguimiento y control del proceso de recuperación de la cartera vencida influye de manera negativa en los resultados financieros.

El análisis de la cartera vencida en la institución constituye una preocupación actualmente de directivos y personal que labora en la misma. El riesgo que implica para la institución de mantener en manos de los clientes por concepto de créditos, gran parte del dinero de los servicios que prestamos es realmente alarmante, estos valores impiden que las operaciones financieras sobre todo las relacionadas con las cuentas por pagar fluyan normalmente.

El monto actual de la cartera vencida es de \$ 4023.28 para el año 2015 y para el año de comparación es de \$17023.74 que es correspondiente al año 2016, que significa que la institución tiene valores significativos correspondiente al año de estudio, para ello especifica aún más el análisis para poder centrar más la gestión.

El análisis financiero forma parte de los procesos para la generación de información cuyo objetivo principal es aportar datos para conocer el cálculo de las razones financieras.

Mediante un coeficiente financiero se determinó la incidencia en la rentabilidad de la Cámara de Comercio de Samborondón.

Al operar la razón de solidez , se observa que la institución cuenta con su patrimonio para el año 2015 \$ 8.321,99 mientras que para el año comparativo es de \$ 5.411,02 lo que genera una diferencia, nos indica una baja de activos mediante una eminente liquidación del personal.

Se pretende conocer el monto de dinero a terceros utilizados para la generación de utilidades, esto se realiza mediante el uso de razones de endeudamiento que nos permite evaluar el déficit financiero durante el periodo de mayor cantidad del pasivo.

Lo que significa que durante un corto plazo deben ser asumidos del total de acciones a terceros.

La problemática radica en el departamento de crédito y cobranza razón por la cual se obtiene la información del trabajo en conjunto, para facilitar la obtención de los resultados esperados en la institución, ya que no se cuenta con reglamento y políticas para la selección de clientes y cobros oportunos.

Análisis por plazo

El análisis de la cartera vencida por plazo demuestra que la cartera con mayores valores se encuentra en el plazo de 90 días, lo que significa que la mitad del dinero está en mano de los clientes tiene la mayor probabilidad de no ser recuperada, pues sobrepasan el plazo fijado en 60 días más.

PLAN DE MEJORAS

Con el análisis realizado es de vital importancia la investigación realizada en la Cámara de Comercio de Samborondón.

Mediante los resultados obtenidos en el déficit financiero que presenta el departamento de contabilidad es específico y está relacionado con el proceso de reducción de cartera vencida, por lo tanto la situación actual está influyendo en la liquidez de la institución.

La reducción de la cartera vencida es considerada una problemática en la mayoría de las empresas, motivo por el cual es indispensable contar con una técnica y estrategia para la reducción prevista de este proceso. En el marco de la actualización y el desarrollo en el contexto ecuatoriano, presentan un mayor grado de responsabilidad en las compañías, para lograr los resultados esperados se presenta la propuesta que a continuación se expone en el trabajo de investigación mediante el desarrollo de la técnica efectiva para obtener los resultados de reducción de cartera vencida.

Objetivos generales de la propuesta

Proponer un diseño con una estrategia para mejorar la reducción de la cartera vencida de la Cámara de Comercio de Samborondón.

Planeación estratégica para la recuperación de cartera vencida

Planeación de la estrategia

La estrategia es una etapa de mucha importancia que tiene una relación lógica a seguir mediante la reducción de cartera vencida y para ello es de vital importancia los objetivos específicos de la propuesta:

- Determinar el procedimiento de crédito adecuado
- Diseñar procedimiento para la recuperación de cartera vencida
- Desarrollar políticas y reglamentos para otorgar créditos adecuados para un mejor funcionamiento en la institución.

- Aplicar reglamentos de control para los convenios de pago
- Plantear actividades para la recuperación de cartera vencida, para el mejoramiento de la liquidez de la Cámara de Comercio

| | | | | | |
|---|---|--|---|--------------------------|------------|
| Oportunidad de mejoras: Recuperar la cartera vencida | | | | | |
| Meta: | | Aumentar la liquidez | | | |
| Responsable: | | Cañar Romero Ginger Katuska | | | |
| ¿QUÉ? | ¿QUIÉN? | ¿CÓMO? | ¿Por qué? | ¿Dónde? | ¿Cuándo? |
| Procedimientos y técnicas para la recuperación de la cartera vencida | Departamento de contabilidad De la Cámara de Comercio del cantón Samborondón | Taller para diseñar estrategias de recuperación de cartera vencida Trazar políticas de recuperación | Optimizar la recuperación de cuentas por cobrar | Departamento de Cobranza | Permanente |

CONCLUSIONES

Las conclusiones que llevan a la culminación de este proyecto son las siguientes:

- El mejoramiento del departamento de cobranza del área contable tiene constantes capacitaciones para mejorar el desempeño en la organización, con respecto al financiamiento de la institución y superar el nivel de la cartera vencida, por lo general presenta serios problemas en el flujo de efectivo que afecta a los pagos a proveedores.

- Los análisis realizados durante el trabajo de investigación dan respuesta al problema planteado, es decir ineficiente el desarrollo de la reducción de cartera vencida de la Cámara de Comercio.

- La propuesta se traduce en la mejora con el objetivo principal de la estrategia diseñada para la reducción de cartera vencida que permitirá un buen manejo de los estados financieros, y el desarrollo de las acciones expuestas para aumentar la liquidez

RECOMENDACIONES

- Es necesario capacitar al personal de crédito y cobranza para que mejore el desempeño y el manejo de la cartera vencida.
- Mejorar el sistema de cobranza por medio de convenios y mantener las buenas relaciones humanas con una aptitud al trabajo eficiente y eficaz que ayude a la recuperación de cartera vencida.
- Conocer el reglamento institucional relacionado con el manejo de cartera vencida, para evitar el descontrol en las cuentas por cobrar ya que reflejan un alto rubro, motivo por el cual se presentan serios problemas.
- Se recomienda implementar la estrategia de la propuesta para diagnosticar y determinar los resultados que se alcancen en la reducción de cartera vencida, lo que afecta la gestión financiera de la Cámara de Comercio.

Bibliografía

(2003). *Comision Intersersectorial de Politica Insutrial*.

Blogger. (26 de 10 de 2011). Obtenido de <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>

Wikipedia. (27 de abril de 2013). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_descriptiva

Asociación de Bancos Privados del Ecuador-ABPE. (15 de mayo de 2016). *La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito*. Obtenido de Revista Digital Líderes: <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>

Banco Central del Ecuador. (2009). *Previsiones Estadísticas*. Recuperado el 17 de 08 de 2013, de Documentos Estadísticos Sector Real: http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EvolucionEconEcu_esp_10-09.pdf

BEATRIZ D'ANGELO, S. (s.f.). *POBLACION Y MUESTRA*.

Bouvier, J. (2012). *Origen y evolución del crédito*. Obtenido de El crédito en la web: <http://credito-en-la-web.es.tl/HISTORIA-Y-ORIGEN-DEL-CREDITO.htm>

Brachfield Alsina, P. (2012). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona-España: Ediciones Profit.

BUNGE, M. (1983). *LA INVETSIGACION CIENTIFICA*.

CaixaBank. (2013). *La morosidad*. Obtenido de Aula del accionista: http://caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Aprenda_con_caixabank/aula830_w.pdf

Calderón, Roberto. (2005). *Administracion y Analisis de Politicas de Credito*. Riobamba: Editorial Manglar S.A Primera Edicion.

Cardozo Cuenca, H. (2013). *Auditoría del sector solidario*. Eco ediciones.

Carrasco, S. M. (s.f.).

Castro Lara, O. (11 de Septiembre de 2011). *¿Cómo se castiga la cartera?* Obtenido de Contabilidad: <http://contabilidad-conta.blogspot.com/2011/09/como-se-castiga-la-cartera.html>

Celus Navarro, G. (2012). *Bancos, banqueros y préstamos: Una historia inmemorial*. Obtenido de Real Estate: Market & Lifestyle: <http://www.realestatemarket.com.mx/articulos/arte/14894-bancos-banqueros-y-prestamos-una-historia-inmemorial>

Comision Intersersectorial de Politica Industrial. (2003). *Comision Intersersectorial de Politica Industrial*.

- De la Ripia, J., & Gallard, M. (2012). *Práctica de Administración y Cobranzas*.
- Debitoor. (11 de Enero de 2013). *Definiciones de provisión*. Obtenido de Debitoor: <https://debitoor.es/glosario/definicion-provisiones>
- Farías, M. C. (2011).
- Fraenkel y Wallen. (1996). Obtenido de <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>
- García Crespo, G. (07 de Febrero de 2013). *Definición de "crédito"*. Obtenido de Gedesco: <http://www.gedesco.es/blog/definicion-de-credito/>
- Gerardo, Guajardo Cantú, Nora Andrade de Guajardo. (s.f.). *Contabilidad financiera Quinta edición*. Mexico.
- Gómez C., M. d., & Hernández, S. (2011). *Introducción a la Economía*. Pearson.
- Gómez, G. E. (12 de Junio de 2012). *Administración de cuentas por cobrar (III): condiciones de crédito y políticas de cobro*. Obtenido de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/38/cxc3.htm>
- Guillermo, G. S. (2003). *Contabilidad general*.
- Hernan, C. C. (2006). *Auditoria del sector solidario: aplicacion de normas internacionales*. Madrid.
- Hudson, M. (2012). *Liquidez*. Obtenido de Economic Blinders: <http://www.debtdeflation.com/blogs/2012/05/15/paul-krugmans-economic-blinders-by-michael-hudson-2/>
- HURTADO Y TORO. (1998). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml>
- Ismael Granados, Leovigildo Latorre y Elbar Ramírez. (s.f.). *Contabilidad Gerencial. Fundamentos, principios e introduccion a la contabilidad*.
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013). Obtenido de <http://definicion.de/contabilidad-general>
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2013). Obtenido de <http://definicion.de/contabilidad-general/>
- López Domínguez, R. (2012). *La morosidad en la banca*. Obtenido de Expansión: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/morosidad-en-la-banca.html>
- Lopez Salazar, A. (2011). *Recuperacion de Cartera Vencida. Analisis de las problemáticas financieras, estratégicas y comerciales de la Empresa Celaya*.
- Malet, A. (s.f.). *Historia de Oriente*. Enciclopedi Barsa.

- Manjarrez, J. A. (2006). *Procedimiento Operativo: Recuperación de Cartera Vencida de Créditos de Servidores Públicos*. Editorial Compromiso.
- Mauricio Chagolla Farías. (2011).
- Mendoza Ugarte, A. (2009). Acción Coactiva. En A. Mendoza Ugarte, *La Ejecución Coactiva* (pág. 253). Línea Negra Editores.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (Mayo de 2011). *Formas de Pago*. Obtenido de guía Comercial Crediticia para el Usuario del Comercio Exterior: <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/960767905rad810CE.pdf>
- Pere Brachfield. (27 de Diciembre de 2013). *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles*. Obtenido de Pere Brachfield: <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/riesgo-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Pindado García, J. (2011). *Gestión de Tesorería en la empresa*. Ediciones de la Universidad de Salamanca.
- Ramírez M., A. (2014). *¿Qué son: Cartera morosa, Cartera Vencida y Cartera Castigada?* Obtenido de Paga lo justo: <http://www.pagalojusto.org/t2411-que-son-cartera-morosa-cartera-vencida-y-cartera-castigada>
- Robles, C. (s.f.). *slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/robles585/la-investigacion-cuantitativa>
- Rubio Domínguez, P. (2012). Análisis de la liquidez y solvencia. En P. Rubio Domínguez, *Manual de análisis financiero* (pág. 16). Ediciones FM.
- Santacruz Armaza, D. (2012). *Manual de técnicas de crédito y cobranzas*. Obtenido de Créditos y Cobranzas: <http://es.slideshare.net/cetis75patycastillon/credito-y-cobranzas-presentation>
- Sobeida, A. (1 de Julio de 2011). *Técnicas de Cobranza*. Obtenido de Crédito-Cobranza: <http://negociosdecreditos.blogspot.com/>
- Suarez, M. A. (2013). *Estudio teórico sobre la administración de las cuentas por cobrar en el sector hotelero*.
- TAYLOR Y BODGAN. (1987).
- Velastegui, I. W. (s.f.).
- Villamar, C. (07 de Febrero de 2014). *¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?* Obtenido de Blog Crédito y cobranzas en las PYMES: <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- Zambrana, G. C. (2011).
- Zúñiga Chavarría, L. (2012). *Crédito Cooperativo*. San José-Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

<http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>

http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html

<http://economipedia.com/definiciones/gestion-cobros-pagos.html>

<http://universojus.com/definicion/incobrabable>

<http://www.definicionabc.com/general/plazo.php>

<http://actualicese.com/modelos-y-formatos/etiqueta/acuerdo-de-pago/>

<http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa>.

http://ponce.inter.edu/cai/reserva/lvera/CONCEPTOS_BASICOS.pdf

https://www.ecured.cu/Observaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica