



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRACIÓN  
Y CIENCIAS.**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA PARA LA RECUPERACIÓN  
EFICIENTE DE LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA CÁMARA DE  
COMERCIO DE SAMBORONDÓN.**

**Autor:**

**FRANCO MATAMOROS XAVIER MAURICIO**

**Tutora:**

**Mg. Elena Tolozano Benites**

**Guayaquil - Ecuador**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de acciones de mejora para la recuperación eficiente de la cartera vencida de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera incide el incremento de la cartera vencida en la liquidez de la empresa Cámara de comercio, ubicado en el cantón Samborondón durante el período 2016 ?**  
El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por:

**Xavier Franco Matamoros**

Tutora:

**Mg. Elena Tolozano Benites**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: Propuesta de acciones de mejora para la recuperación eficiente de la cartera vencida de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón, de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

**Xavier Mauricio Franco Matamoros**

## **DEDICATORIA**

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia que se sacrificaron el poco tiempo que les di, ellos estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Mis padres Xavier y Maribel mis hermanos Genesis y Alberto.

Franco Matamoros Xavier Mauricio

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Franco Matamoros Xavier Mauricio

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	viii
Índice de cuadros.....	ix
Resumen... ..	x
Abstract.....	xi

### 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.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS.....	5
Objetivos generales.....	5
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

<b>FUNDAMENTACION TEORICA.....</b>	<b>7</b>
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	9
Antecedentes teóricos.....	10
<b>FUNDAMENTACION LEGAL.....</b>	<b>24</b>
<b>VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>DEFINICION CONCEPTUAL.....</b>	<b>30</b>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>31</b>
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>34</b>
Investigación descriptiva.....	34
Investigación correlacional.....	34
Investigación explicativa.....	35
<b>TECNICAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
---	-----------

PLAN DE MEJORAS.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
<b>FIGURA 1</b> Organigrama estructural.....	32
<b>FIGURA 2</b> Plantilla total de trabajadores.....	33
<b>FIGURA 3</b> Razón de liquidez.....	44
<b>FIGURA 4</b> Razón corriente.....	46
<b>FIGURA 5</b> Razón caja – banco.....	48
<b>FIGURA 6</b> Razón capital de trabajo.....	49

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>CUADRO 1</b> Estructura del capital.....	43
<b>CUADRO 2</b> Razón de liquidez general.....	44
<b>CUADRO 3</b> Razón de liquidez inmediata.....	45
<b>CUADRO 4</b> Razón caja – banco.....	46
<b>CUADRO 5</b> Razón capital de trabajo.....	47
<b>CUADRO 6</b> Razón de rotación.....	49
<b>CUADRO 7</b> Razón promedio de cobro.....	50
<b>CUADRO 8</b> Razón promedio cuentas por cobrar.....	50
<b>CUADRO 9</b> Gestión de cobro.....	51
<b>CUADRO 10</b> Rentabilidad económica.....	51
<b>CUADRO 11</b> Rentabilidad sobre activo total.....	52



**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**

“Propuesta de acciones de mejora para la recuperación eficiente de la cartera vencida de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón”

**Autor:** Franco Matamoros Xavier Mauricio

**Tutora:** Elena Tolozano Benites

**RESUMEN**

La empresa Cámara de Comercio de Samborondón del cantón Samborondón, el 60% de sus servicios son a crédito y la recuperación de la cartera oscila entre 30 y 90 días, esto obedece a distintos factores, lo que tiene como resultado lógico la disminución del efectivo disponible, para poder cubrir con las obligaciones contraídas con terceros. Como una consecuencia directa de lo anteriormente expuesto es que los proveedores ya no otorgan crédito a la empresa. La empresa para equilibrarse económicamente recurre a préstamos financieros, pagando alta tasas de interés, lo que contribuye a agravar su ya deficiente economía. En el marco teórico, se revisó literatura especializada en relación a cartera vencida, liquidez, sus aspectos más importantes. El tipo de investigación que se realizó fue exploratoria, descriptiva, explicativa y de campo. La técnica utilizada en la investigación, fue de análisis documental, la cual tuvo como objetivo principal estudiar el impacto que tiene la cartera vencida en la liquidez de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón, los resultados se presentan mediante el diagrama de Pareto en cuadros y gráficos. Los beneficiarios del presente estudio, son los clientes y el personal de la empresa.

Cartera vencida

Liquidez

Recuperación

Obligaciones



**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**

“Propuesta de acciones de mejora para la recuperación eficiente de la cartera vencida de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón”

**Autor:** Franco Matamoros Xavier Mauricio

**Tutora:** Elena Tolozano Benites

**Abstract**

The company Chamber of Commerce Samborondón of Canton Samborondón, 60 per cent of its services are to credit and the recovery of the portfolio ranges between 30 and 90 days, this is due to various factors, which has as a logical outcome the decrease cash available, in order to cover with obligations with third parties. As a direct consequence of the foregoing is that the providers already do not give credit to the company. The company to balance economically resorted to financial loans, paying high interest rates, which contributes to worsen their already poor economy. In the theoretical framework, specialized literature was reviewed in relation to overdue portfolio, liquidity, its most important aspects. The type of research being conducted was exploratory, descriptive, explanatory and field. The technique used in the investigation was of the documentary analysis, which had as its main objective to study the impact that the overdue portfolio in the liquidity of the company Chamber of Commerce Samborondón, results are presented using the diagram of Pareto in tables and graphs. The beneficiaries of this study, are the customers and the staff of the company.

Overdue portfolio

liquidity

Recovery

Obligation

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Según la Comisión Intersersectorial de Política Industrial, (2003) logra establecer la relación existente entre la cartera vencida y la falta de liquidez, la misma que muestra las consecuencias recurrentes cuando el ciclo de operaciones de una determinada empresa no se logra cumplir en términos esperados como resultado de la escasa entrada o circulante de efectivo, donde las cuentas por cobrar sobrepasan los índices normales, por consiguiente, la situación financiera se ve afectada. Ante aquello, se puede estimar que alrededor del 6% de las empresas enfrentan un descuadre económico, notándose de manera frecuente valores en contra que reflejan un impacto financiero de carácter negativo.

Sobre el mismo tema López 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 su organización.” Del 45% de las empresas que tienen el problema de cartera vencida, la mayoría son microempresas. Las organizaciones grandes no son ajenas a este problema, pero en las microempresas se siente un impacto mayor a consecuencia lo que tiene el respaldo económico para resolver el problema y trae consigo que a corto plazo la falta de liquidez.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representando por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito.

Representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas, y lograr el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

En este sentido, el objetivo es recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar y mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización, así como lograr identificar y controlar el porcentaje de los clientes que pueden representar un costo por insolvencia.

No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la micro y pequeña empresa es casi inexistente.

Difícilmente el microempresario terminara los flujos de efectivo en que debe incurrir para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de carga un precio más alto; deja de lado la probabilidad de no pago por parte de los clientes, entre otro.

### **Situación conflicto**

La empresa Cámara de Comercio de Samborondón, la cual inicia sus actividades el 24 de agosto del 2007, basada en la necesidad de los

comerciantes, en la actualidad posee un problema de recuperación de cartera ocasionando así una disminución en la liquidez de la empresa donde se puede evidenciar lo siguiente:

- El atraso en los sueldos de empleados
- El atraso en pagos del Seguro Social
- Atraso de pagos de servicios básicos
- Atraso a proveedores
- No poder contratar a más personal capacitado por falta de dinero, para que le hagan seguimiento a cada cliente y estén pendiente de que cancelen a tiempo su deuda.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Contabilidad Financiera

**Área:** Análisis de la Cartera Vencida

**Aspecto:** Crédito y Cobranza

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Samborondón

**Lugar:** Cámara de Comercio

**Periodo:** Año 2016

**Tema:** Propuesta de acciones de mejora para la recuperación eficiente de la cartera vencida de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón.

## **Formulación del problema**

¿De qué manera incide el incremento de la Cartera Vencida en la liquidez de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón en el periodo 2016?

## **Variables de la investigación.**

**Variable independiente:** Cartera vencida

**Variable dependiente:** Liquidez

## **Evaluación del problema.**

**Delimitado.** - En la provincia del Guayas, Cantón Samborondón se realiza el análisis sobre el incremento de la Cartera Vencida y su incidencia en la liquidez de la empresa Cámara de Comercio.

**Evidente** El problema planteado se enfoca en el incremento de la cartera vencida, la misma que incide en la liquidez de la empresa Cámara de Comercio del cantón Samborondón, donde el limitado flujo de activo circulante no le permite cubrir los costos generados por el talento humano, pago a tiempo de los servicios básicos, así como el pago de los proveedores.

**Relevante.**- La investigación es de gran relevancia al considerarse como un aporte para la sostenibilidad

**Original.**- El estudio es original, porque se basa en una problemática real que afecta el ambiente laboral de los colaboradores de la cámara de Comercio, donde el nivel de satisfacción de los clientes internos se ve afectado negativamente por el retraso en el cumplimiento de las requisiciones internas para el cumplimiento de sus labores.

**Factible.**- Este proyecto será factible porque se implementara mejoras acorde a la realidad del proceso y se establecerá estándares de medición

con la finalidad de lograrla satisfacción del cliente interno y por ende un mejor funcionamiento

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

- Proponer acciones de mejora encaminada a lograr una eficiente recuperación de cartera vencida.

### **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**

El trabajo plantea una mejora en 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. Además, 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.

La referencia social consiste en que beneficiará tanto a la empresa Cámara de Comercio de Samborondón 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.

Por las circunstancias antes expuestas es necesario que se lleve a cabo esta investigación, realizando un análisis completo que 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 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 cooperando al correcto manejo de la recuperación de la cartera vencida y el uso de las estrategias. Así también servirá de guía para otros estudios que se realicen relacionados al tema.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

Desde hace mucho tiempo el crédito y la cobranzas son tan antiguo como la civilización, la misma que ha ido evolucionando conforme las comunidades y el proceso transformador de la sociedad como parte de las actividades comerciales que son realizadas diariamente.

Según Santacruz, Armaza. (2012), relata que: “Antes de la cristinía, específicamente en la antigua Roma, se dieron los primeros indicios del desarrollo crediticio,

Los mismos que fluctuaban entre el 3% y 75%”, cifras elevadas, pero eran ponderadas por los factores de riesgo que asumía el prestamista. En aquellos tiempos, según el relato del autor mencionado que “existieron leyes y decretos donde se establecían un conjunto de penas corporales para el deudor que no cumplía con el crédito pactado”, notándose el origen de los proceso de cobranza y carteras vencidas.

Según Malet. (1963: 90). En su libro de historia de oriente menciona que: “En el siglo XXI a. C., se hablaba de una civilización avanzada, donde muestra un comentario desarrollado, a pesar que las operaciones eran realizadas a través del trueque.”

Lo escrito relatan las transacciones comerciales realizadas, las mismas que se basaban en compras de terrenos y casas para la venta, prestamos bajo interés. A través de la Historia las operaciones eran

realizadas en granos, cuyo interés alcanzaba el 33%, si era en plata el mismo que se establecía con un 20%.

La Enciclopedia Universal Ilustrada Europea Americana, deduce en un solo concepto que el crédito es solamente como una estimación de confianza cuya responsabilidad recae en la persona que otorga el crédito, es decir que mediante la historia la civilización avanza, es decir que las operaciones financieras de crédito fueron perfeccionándose, dando origen a Roma y Grecia donde surgió el crédito privado que consistía:

“Que el acreedor otorgaba un bien para uso y el segundo no cumplía con sus pagos, este quedaba a mano del primero.” Mediante aquello, se puede asegurar que era de tal el derecho que tenía el acreedor sobre el deudor, y por esta razón era difícil otorgar un crédito.

Carreño Alberto. (2011). En su libro historia del comercio menciona que: “En aquellas épocas el deudor llegaba a convertirse en esclavo del acreedor.”

Para el autor del presente trabajo de investigación el problema de la cartera vencida implica la incidencia negativa del no pago de la deuda en ambas parte.

Según Dominguez. (2011) “Que son pocas las empresa ecuatorinas que estudian estos temas y tiene como objetivo principal la problemática de la recuperación de cartera vencida, y para las cuales se mantiene la necesidad de implementar técnicas de políticas internas de créditos y cobranzas para obtener un mejor desempeño.

Demóstenes, (1964). Destaca al inicio de los créditos públicos, los mismos que se iniciaron con las operaciones bancarias, donde el crédito otorgado era con un interés de 36%. Por otro lado según Mennipo, filósofo de aquella época también realizaba operaciones de índole bancaria, cuyo cobro de interés solo alcanzaba el 20%.

Con el surgimiento de la imprenta, y el registro de las operaciones mercantiles ayudo a mejorar las técnicas contables, notándose una transición hasta la llegada de la Revolución Industrial, dándole validez a la profesión contable originándose de manera oficial el mercantilismo y las acciones industriales de gran relevancia para la economía de aquella época.

Mediante este proceso evolutivo de las industrias y la comercialización, los problemas de las empresas comenzaron a surgir en cuestión a los créditos otorgados a sus clientes, muestra de aquello nos dan como resultado la cartera vencida.

Por todo lo expresado con anterioridad, se concluye la importancia de establecer una relación directa o indirecta entre la recuperación de la cartera vencida y la liquidez de la empresa, ya que mediante el desarrollo de este proceso podemos aumentar mayor rentabilidad.

## **Antecedentes referenciales**

### **Importancia de la cartera vencida**

Según Ramirez, M. (2014). Expresan que “La cartera vencida es una de las formas de medir el riesgo que posee una institución en cuanto al total del monto otorgando a personas físicas o moral.” Por consiguiente ésta se convierte en un activo de riesgo al tener créditos que se encuentran en estado de mora. Mediante este contexto, la cartera vencida es entendida como la parte de los documentos y créditos que no logran ser pagados a la fecha de su vencimiento.

Según Ramirez, M. (2014) asegura que “Aproximadamente el 45% de las empresas mantienen un problema generalizado de la cartera vencida, donde se ubican especialmente las microempresas y en segundo lugar las Pymes, sin dejar de mencionar los problemas de liquidez que presentan las grandes empresas.” Se entiende que el

impacto es mayor en las pequeñas empresas, ya que no cuentan con suficiente respaldo económico para resolver la falta de liquidez.

La cartera vencida desde hace mucho tiempo se ha vuelto un problema de gran magnitud posterior a la concepción de crédito a sus clientes, donde se llega al cuestionamiento de las políticas o la falta de control y seguimiento implícita la cartera; es decir la capacitación del personal de la empresa para fijar las condiciones particulares de las políticas de créditos y cobranzas que deben ser incentivadas para garantizar un mejor desarrollo en el negocio.

## **Otras generalidades de las cuentas por cobrar**

### **Formas de cobro**

Según Roberto, C. (2011:66). “Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, con la esperanza de que el cliente pague su deuda en términos convenientes para asegurar el beneficio previsto de la operación. En materia general de cobranzas se puede determinar tres tipos: políticas restrictivas, políticas liberales, y políticas racionales.”

El autor entiende que las empresas comerciales deben estimar la forma de pago para garantizar la pronta recuperación de la cartera vencida en base a los créditos otorgados, en donde existe el riesgo de pérdida con un alto grado de porcentaje, a pesar de la sanción que implica para el deudor.

### **Las cobranzas**

Según de la Ripia & Gallard, (2012:11). E su libro práctico de la administración y cobranza, expreso que: “Las cobranzas se las puede definir como un proceso formal en el que se tramita un cobro una vez generada la compra de un producto o pago de un servicio.” Mediante la realización de esta actividad de venta de un producto o servicio, como es

el presente trabajo de investigación se considera que la gestión de cobranza es el objetivo principal para todas las actividades administrativas.

La cobranza es una función básica de la administración y su estrategia de control debe estar vinculada con el reto de áreas. Para obtener un mejor funcionamiento en las cobranzas se exige dar soluciones a los diversos aspectos legales en las organizaciones y mantener recursos adecuados tanto humanos como materiales, para asegurar la coordinación con otras instituciones competentes en la materia.

### **Políticas de cobranzas**

Las políticas de cobranzas en una entidad varían según su actividad, la efectividad de estas políticas se pueden evaluar de acuerdo al nivel de cuentas incobrables, una de las más importantes es el efectivo uso de los créditos y esto minimiza los gastos de cobro y de difícil recuperación.

De acuerdo con lo que dice el autor Gómez, (2012). “Una política muy importante es basarse en la recuperación sin afectar la permanencia del cliente, caso muy particular para las empresas de bienes o producto, las mismas que deben mantener la fidelidad de sus clientes y apertura de los créditos para su satisfacción sin descuidar la recuperación de los valores crediticios; a si también se debe tener cuidado de no ser demasiado agresivo en cuanto a la gestión de cobro se refiere.

### **Políticas Restrictivas**

Según Pere Brachfield. (2013).” Este tipo de políticas se caracteriza por la concesión de créditos en periodos cortos, norma de crédito estricta y una política de cobranza agresiva reduce al mínimo las perdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondo en las cuentas por cobrar.

Bajo este contexto, es preciso mencionar que la aplicación de este tipo de políticas trae consigo una serie de consecuencia negativas, las mismas que se ven plasmadas en la reducción de las ventas o márgenes de utilidad generada por el servicio en el caso de las instituciones bancarias,

por tal motivo las inversiones son más bajas que las que se pudieran tener con niveles más elevados en las ventas y reducir las cuentas por cobrar y obtener un mejor beneficio en las utilidades.

### **Políticas Liberales**

Según Villamar. (2014). “Esta modalidad de política difiere a las políticas restrictivas, ya que tienden a ser generosas, y otorgan crédito considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos del períodos para el pago de las cuentas, a pesar de aquello este tipo de políticas tiene como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar así como también genera pérdidas en las cuentas incobrables. Es decir que no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.”

### **Políticas Racionales**

Según Villamar. (2014). “Aplicadas para reducir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de administración de las cuentas por cobrar, consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se concede los créditos plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración un margen de beneficios razonables.

### **Gestión de cobranzas**

Según Sobeida. (2011). “Una excelente gestión de cobranza se basa en varios aspectos tales como: tener una excelente aptitud frente a la gestión que realiza y a la empresa que representa.”

**La organización interna hacia el trabajo.-** Según Sobeida. (2011). “Constituye la estructura interna del funcionamiento de una empresa u organización, conocer bien el manejo de la empresa a la que pertenece y demostrar la capacidad organizativa y el potencial que posee para ser efectivo el cobro.”

**Percepción del cliente.-** Según Sobeida. (2011). “Este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión a medida que el cliente pueda percibir que la empresa monitorea sus cuentas y que posee una política definida y respetada.”

**La comunicación.-** Según Sobeida. (2011). “Utilizado como una herramienta de persuasión en la gestión de cobros, este es el canal apropiado para vincularse con el contribuyente. El gestor del cobro se convierte de apoyo para el contribuyente salvando la relación comercial sin necesidad de acudir a la coactiva y el de recuperar la totalidad de los montos.”

**Seguimiento y evaluación permanente.-** Según Sobeida. (2011). “Considerada como las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona. Es importante la medición y evaluación de la efectividad sobre lo que producen.”

### **Formas y mecanismos de pago**

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2011). “Los medios de pagos son las herramientas utilizadas por las empresas para transferir un valor monetario, producto de una transacción comercial a fin de lograr el pago por algún bien o servicio. En el caso de las empresas comerciales deben ofrecer más de un sistema de pago con finalidad de ampliar la pronta recuperación de cartera.

Las formas de pago de los valores adeudados pueden ser mediante:

- El cheque o efectivo
  
- Transacción bancaria
  
- Tarjeta de crédito

## **La Morosidad**

Para Brachfield Alsina. (2012:121). “En su libro gestión del crédito y cobro expresa que: “Es el retraso o incumplimiento de algunas obligaciones contraídas sea esta por un bien o servicio. Se conoce legalmente cuando una persona ha caído en morosidad debe existir la emisión de un documento donde el deudor reconoce dicho pago.” En el caso de no existir documento alguno no se puede proceder contra el deudor o deudora (moroso).

Según el Banco Central del Ecuador. (2009). “El índice de morosidad del Ecuador para el año 2009 fue 3,6% para la banca privada, debido a un bajo dinamismo de capacitación, mientras que a nivel nacional fue 7,0%.”

## **Tipos de deudores**

De la misma manera forma, Brachfield Alsina. (2012:122). “Manifiesta que lo que se debe tener en cuenta en el reclamo de deudas es el perfil del deudor, puesto que no todos los deudores son iguales ni que les puede tratar de formar indiscriminada. Por ende, cada deudor requiere un trato específico, por lo se debe reconocer a un deudor a través de las siguientes preguntas:

- ¿Quiere pagar el deudor?
  
- ¿Puede pagar el deudor?
  
- ¿Sabe el deudor que tiene que pagar?
  
- ¿Es de buena fe el deudor?
  
- ¿Tiene el deudor una razón objetiva para no pagar?

## **Reducción del índice de morosidad**

Para Brachfield Alsina. (2012). “La reducción de los índices de morosidad de las empresas depende del sector en que se desarrolle la actividad, existente factores externos entre ellos la evolución del ciclo económico.”

Bajo este contexto analistas de crédito aseguran que la morosidad es un problema a nivel mundial, para el 2016 se espera que el porcentaje de morosidad en nuestro país sea mayor al del 2015, debido a la recesión económica a nivel mundial, lo que implica que las entidades que oficializan créditos deben tener prevista estrategias para la cobranza, así como para la emisión de los actos crediticios.

## **Provisión y castigo de las cuentas por cobrar**

**Provisión.-** Según Debitoor. (2013). “Es el resultado de la clasificación cratera de créditos, se registran los valores de cobros inmediatos provenientes del giro de un negocio incluyendo capital e interés. En caso de que se reclasificara el crédito en una categoría de riesgo inferior, la institución financiera podrá revestir el exceso de la provisión constituida de otras especificadas. De no ser así a dicho monto se le dara tratamiento contable de otros ingresos.

**Castigado.-** Según Castro Lara. (2012). “El castigo de las deudas por cobrar recae sobre los intereses y comisiones que no se halla recaudado, en este caso el consejo cantonal ante la promulgación y aprobación de ordenanzas que regule el castigo de la cartera no cobrada sin dejar de lado el tratamiento contable que debe tener.”

**La coactiva.-** Según Mendoza Ugarte. (2009:253). “El ejercicio de la faculta coactiva para la recuperación de una cartera es una potestad común en las entidades de sector público, aunque su origen siempre es legal. E l juramento de la jurisdicción coactiva, está en la auto-tutela administrativa que constituye un privilegio de las administraciones públicas según el cual sus actos se presume válidos y pueden ser

impuestos, incluso por la fuerza sin necesidad del concurso de los tribunales, y al margen del consentimiento de aquellos.

### **Liquidez**

Según Hudson. (2012), en su análisis financiero de las empresas a nivel mundial, expresa que. “En términos económicos, la liquidez llega a representar la cualidad de los activos, los mismos que convertidos en dinero efectivo de forma inmediata, sin llegar a la pérdida de su valor,” por lo tanto las empresas deben garantizar su liquidez y el control de las líneas de crédito y su respectiva labor de cobranza.

Por otro lado Rubio Dominguez. (2012:16), en su libro, manual de análisis financiero menciona que: “La liquidez se convierte en el grado que mantiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones corriente.” Es decir que se convierte en la medida de liquidez a corto plazo.

Desde esta perspectiva la liquidez, implica la capacidad de manera puntual que posee la organización para convertir los activos líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los posibles vencimientos.

El autor entiende que el término de liquidez es el nivel de solvencia que posee una entidad para hacer frente a los cumplimientos de pago. Por lo tanto, la falta de liquidez se desarrolla de manera negativa ya que la empresa no puede cumplir con sus obligaciones puntuales, lo que tiene como consecuencia la disminución progresiva del nivel de las operaciones, así como la venta de bienes de carácter forzado, la suspensión de pagos o la declaratoria de quiebre absoluta.

La falta de liquidez direcciona a:

- Disminución de la rentabilidad
  
- Limitaciones en el aprovechamiento de oportunidades de expansión, compra entre otros.
  
- Pérdida total del control de la empresa

- Pérdida total del dinero invertido como capital de trabajo
- Atraso de cobro de interés y capital de crédito
- Pérdida parcial o total de los montos asignados

Según Rubio Dominguez. (2012). En su libro destaca las formulas aplicables para medir la liquidez de una empresa donde destaca la presencia de los siguientes ratios.

$$\text{Tesorería} = \frac{\text{Disponibilidad}}{\text{Deuda inmediata}}$$

A través de este ratio se logra revelar si la empresa se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones inmediatas, por lo que el valor no debe ser inferior a uno. Es decir que su coeficiente permanente debe ser alto para mostrar indicio de disponibilidad financiera.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Disponibilidad más realizable}}{\text{Deuda a corto plazo}}$$

Aplicable especialmente a empresas con ventas inmediata de sus productos o servicios o de manera al contado, es decir ejecutable a corto plazo que al correspondiente al importe de algunos créditos, se procede a la deducción de la suma que puede ser compensada con el valor de las existencias que se considere como parte de los productos bienes o servicios de ventas al contado o a fecha.

Resultados normalmente en los cálculos realizados en las empresas se sector industrial deben fluctuar entre 6,6 a 1, mientras que en el comercio, está se ubica entre 1 a 1. A pesar que acontecimiento obliga que la cifra no sea inferior a 1, se puede dar el caso de un determinado momento, está lo sea o incluso llegue a aproximarse a cero, sin que esto implique la suspensión de los pagos por parte de la empresa, ya que se estima la situación llegue a ser momentánea y fácil de superar.

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

A través de este ratio, también conocido como solvencia corriente, se muestra la posibilidad de atender las deudas, sin que ésta altere la estructura financiera de la empresa ni su proceso productivo. Por consiguiente, el ratio considerado para el mismo debe ser de 2,5 a 1. Bajo estas premisas, se establece que, un insuficiente activo circulante frente a un pasivo de carácter exigible a corto plazo inelástico puede determinar las necesidades de ocurrir a búsqueda de un financiamiento a corto o mediano plazo.

La liquidez de la empresa se encuentra en la capacidad de la empresa para hacer frente de la cartera vencida y cómo las políticas de crédito y cobranza ayudan a la recuperación de las mismas, dotando de solvencia financiera a la organización.

### **Crédito**

Según Fernández. (2012:95). “El crédito es una operación financiera en la que se pone a disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. Es una manifestación en especie o en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo definido, bajo las condiciones

establecidas para préstamos con los intereses devengados, más costos asociados.”

### **Política de créditos**

Según Fernández. J. (210:74). “Las políticas de crédito son las que determinan la selección estándar al desarrollo del mismo. Es necesario implementar políticas y proceso de crédito para optimizar el capital del trabajo. El nivel de las cuentas por cobrar de una empresa está determinado por sus ventas, el periodo de cobranza depende de las condiciones económicas que son controladas por la empresa.”

De acuerdo con lo que dice el autor Fernández. J. (210:74). Las principales variables de políticas incluyen: las normas de crédito y el riesgo máximo en las cuentas de crédito. La empresa bajo su política de cobranza incluye los términos de crédito durante el plazo, el porcentaje de descuento que se otorga con la oportunidad de pago.”

### **El papel del administrador de crédito**

Según Fernández. J. (210:74). “El objetivo básico para administrar un crédito consiste en aumentar las ventas, mediante este proceso se obtiene mayor beneficio para la empresa al extender crédito a los clientes dignos. Para evaluar los riesgos de un crédito de un cliente, los administradores empiezan con los siguientes aspectos a valorar:

### **Normas de créditos**

Según James. (2012:74). “Si una empresa extendiera crédito sobre las ventas de los mejores clientes tendría pocas perdidas en las cuentas y pocos gastos por operar. Al hacer esto estaría perdiendo ventas y afecta a la utilidad de estas ventas perdidas que tiene mayores costos implícitos en la extensión del crédito, necesitaría para hacer ventas a clientes débiles.”

De acuerdo con el autor James. (2012:74). “La determinación de las normas de crédito implica incrementar las utilidades provenientes del aumento de las ventas. Los costos incrementales incluyen los costos de producción y venta así como aquellos costos asociados con los créditos incluyen perdidas por incumplimiento de pagos.”

### **Términos de créditos**

Según James. (2012:74). “Especifica el periodo de crédito y descuento por pronto pago. Ejemplo si los términos de crédito estipulan 2/10 neto 30 entonces se concede el 2% sobre el precio de la venta si el pago se hace dentro de 10 días, la totalidad del monto se debe pagar en 30 días después de la fecha de facturación. Mientras más se agrande el periodo de crédito estipula la ventas, pero existe los costos de fondo invertido bajo cuentas por cobrar.”

Según James. (2012:74). “Determinar el periodo óptimo de crédito implica localizar las utilidades provenientes de las ventas que son exactamente compensadas por sus costos para mantener sus saldos elevados.”

### **Mantenimiento de límite de crédito**

Para James. (2012:74). “Es de mucha importancia conocer el límite de crédito de cada cliente. Por esta razón el departamento de crédito y cobranza tiene como obligación establecer líneas de políticas de créditos y revisarlas constantemente. Esto se realiza mediante el mantenimiento del listado de crédito, cuando un vendedor solicita la otorgación de un nuevo crédito, esta información es verificada mediante el historial de cada cliente.”

### **Políticas de descuento por pronto pago**

Según Fernández. (2012: 94). “Por medio de esta aplicación los clientes obtendrán beneficios y a la vez sentirán la necesidad de aprovechar el descuento por el pronto pago de lo adeudado, esta política tiene como fin de incentivar al cliente y hace que la empresa obtenga con mayor rapidez su dinero.”

### **Cuentas incobrables**

Según Fernández. (2012: 92). “Es de mucha importancia analizar los casos en donde a pesar de los esfuerzos de cobranzas, en donde se aprecie una baja en sus cuentas. Cuando esto sucede debe enviar un aviso de cobro por medio de carta, o funcionario de mayor jerarquía con lo cual se exija el cobro.”

### **Provisión para las cuentas incobrables**

Según Fernández. (2012: 92). “Mediante las cuentas por cobrar el cliente se convierte en incobrable, por esta razón se establece una provisión de disminuye las cuentas por cobrar con el fin de dejarlas en las cantidades que se estime y puedan ser cobradas.”

De acuerdo con el autor Fernández. (2012: 92). “Esta provisión es de una cuenta de mayor valor, de carácter acreedor en el balance y se presenta disminuyendo las cuentas por cobrar. Generalmente al finalizar el ejercicio contable se estima un monto de la provisión para las cuentas por cobrar cuya gestión de cobro se haga durante el ejercicio.”

### **Capital**

Según Catacora. (2010:45). “El capital se mide mediante la posición financiera de una empresa, tal como lo indicaría en el análisis de razones financieras.”

### **Colateral garantía**

Según Catacora. (2010:45). “Está relacionado con los activos que ofrece el cliente para la extensión del crédito.”

### **Condiciones**

Según Catacora. (2010:45). “Se refiere al impacto económico de la empresa, al desarrollo en ciertas regiones, o sectores de la economía, pueden afectar la estabilidad del cliente para cumplir con sus obligaciones.”

### **Determinación del nivel de las cuentas**

Según Catacora. (2010:45). “Mediante este proceso se va a determinar el nivel de las cuentas por cobrar, es necesario conocer las políticas de la empresa en cuanto al otorgamiento de crédito para ofrecer descuento por pronto pago, pero es conveniente comparar dicho descuentos y ofrecer las alternativas más convenientes a los clientes.”

### **Rotación de la cuenta por cobrar**

Según Catacora. (2010:46). “Se hace un análisis de las razones financieras para determinar la rotación de las cuentas por cobrar, se convertirá el periodo de cobranza para reafirmar las políticas y otorgar nuevos créditos.”

### **El proceso de las cuentas por cobrar**

Según Catacora. (2010:46). Existen 3 aspectos a valorar:

- Facturación
  
- Nota de debito
  
- Pago

## **Facturación**

Según Catacora. (2010:46). “Se inicia cuando se completa un pedido o cuando se presta un servicio, y es responsable de la emisión de la factura al cliente.”

## **Notas de creditos**

Según Catacora. (2010:46). “Se registran todos los descuentos y devoluciones que se concede al cliente. Esto lo realiza el departamento encargado de la facturación.”

## **Pagos**

Según Catacora. (2010:47). “Los pagos de los cliente son de mucha importancia para las cuentas por cobrar. Al final el departamento de crédito y cobranza toma la información necesaria de las cuentas por cobrar y actualiza los datos de los clientes.”

## **Plazo**

Según James. (2012:74). “El plazo se refiere al termino o tiempo señalado para concretar una deuda de una determinada cuestión.”

## **Capital social**

Según James. (2012:74). “El capital social es el valor monetario de los bienes en una sociedad, dentro de una empresa, le ceden a esta sin derecho de devolución y que queda contabilizado en una partida contable del mismo nombre.”

Según James. (2012:74). “Mediante el capital social se garantiza los derechos de los socios para cumplir con todas sus funciones y obligaciones a terceros, el patrimonio cubre las cifras del capital social, y las ganancia tienen que ser repartidas por todos los socios.”

## FUNDAMENTACIÓN LEGAL

### Constitución de la República del Ecuador

#### Sección Octava

#### Trabajo y seguridad social

**Art.33.-** El trabajo es un derecho y un deber civil, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desembolso de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art.34.-** El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

**Art.276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:**

- 1.- Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potenciales de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
- 2.- Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3.- Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4.- Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5.- Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz ya un sistema democrático y equitativo mundial.

6.- Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas, y der gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7.- Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

## **Constitución de la República del Ecuador**

### **Capítulo sexto**

#### **Trabajo y producción**

##### **Sección primera**

###### **Formas de organización de la producción y su gestión**

**Art. 319.-** Se reconoce diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, doméstica, autónomas, y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas atenten contra sus

derechos o los de la naturaleza; alentará la producción del Ecuador en el contexto internacional.

## **Constitución de la República del Ecuador**

### **Sección tercera**

#### **Formas de trabajo y su retribución**

**Art.333.-** Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicio, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

## **Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017**

### **Objetivo 9**

#### **Garantizar el trabajo digno en todas sus formas**

Los principios y orientación para el socialismo del Buen Vivir reconocen que la Supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producciones, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el los principios y orientaciones para el

socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es indiscutible.

De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Al olvidar que el trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía Polanyi, (1980).

El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social. 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 todo a las que corresponde al auto sustentó y el cuidado humano, a la producción y a la supervivencia familiar y vecinal **(art. 319 y 333)**.

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupo históricamente excluido, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de auto-consumo y auto-sustento, así como las actividades de cuidado humano, con enfoque de derecho y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y la productividad laboral. Despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocer como mecanismo de integración social y articulación entre la esfera social y la económica.

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 (**art.276**). Lo anterior exige que los esfuerzos de política, pública, además de impulsar las actividades económicas que generan trabajo, garanticen remuneraciones justa, ambiente de trabajo saludable, 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 las condiciones y cualidades en las que efectué. Así mismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades la trabajo debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador, especialmente como empleador de última instancia, con el objeto de asegurar al acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar a total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas forma de producción y de trabajo que históricamente han sido visibilizadas y desvalorizadas en función de interés 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 ante 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 corresponde el auto sustento y al cuidado humano, a la producción y a la supervivencia familiar y vecinal **(art.319 y 333)**.

## **VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variable independiente:** Cartera vencida

La cartera vencida es entendida como la parte de los documentos y créditos que no logran ser pagados a la fecha de su vencimiento. Monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.

**Variable dependiente:** Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. La liquidez puede tener diferentes niveles de función de las posibilidades y volumen de la organización para convertir los activos en dinero en cualquiera de sus formas: en caja en banco o en títulos monetarios exigibles a corto plazo.

## DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Acuerdos de pago:** son formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes

**Cartera:** son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades

**Cobranza:** es un procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar.

**Cuentas por cobrar:** son entidades que los socios adeudan a una empresa por la entrega de dinero o la prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios.

**Gestión de cobro:** actividad desarrollada por las entidades financieras consistentes en encargarse del cobro de los efectos de sus socios.

**Mora:** atraso en el pago de una obligación, con respecto a la fecha de su vencimiento.

**Nota de crédito:** son todos los abonos efectuados por parte del banco por concepto de: descuentos de giros, parares, intereses a favor de la empresa, entre otros.

**Nota de débito:** son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros.

**Plazo:** periodo de tiempo al que decidió invertir. Al establecer el plazo debo de considerar si puedo necesitar en ese periodo.

**Recuperación de la cartera:** pagos se 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 concedió 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**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

**La empresa** Cámara de Comercio de Samborondón, fue fundada el 24 de agosto del 2007.

Se encuentra ubicada en el cantón Samborondón en las calles Sucre entre 24 de Mayo y 31 de Octubre.

Está conformada por su presidente Napoleón Icaza y su respectiva directiva para brindar ayuda a los comerciantes de Samborondón y sus alrededores.

#### **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.

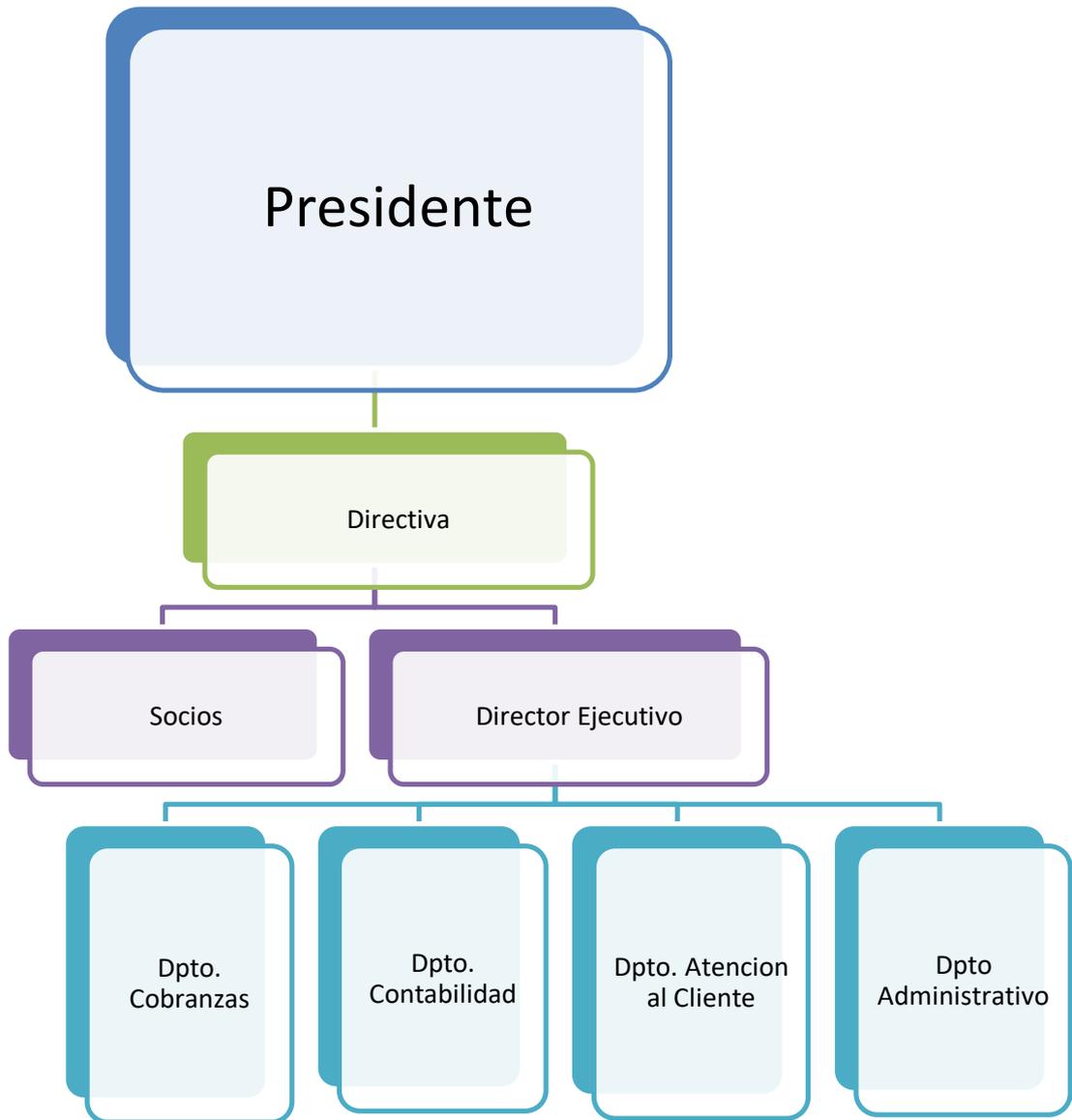
Brindar servicios relevantes e innovadores para nuestros socios y la comunidad.

Alentar a una ciudadanía comercialmente responsable.

#### **Objetivos**

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

**Figura 1.** Organigrama estructural de la empresa Cámara de Comercio del cantón Samborondón



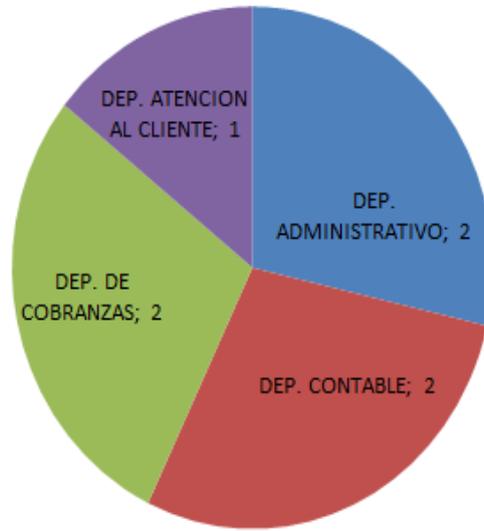
Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

Fuente: Cámara de Comercio de Samborondón

La Cámara de Comercio de Samborondón está conformada por:

Presidente Arq. Napoleón Icaza, Vicepresidente Sr. Renzo Arreaga,  
Director Ejecutivo: Ing. Omar Zambrano y sus socios.

**Figura 2.** Plantilla total de trabajadores



Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

Fuente: Cámara de Comercio de Samborondón

En la empresa la plantilla de trabajadores está conformada por:

Atención al cliente: Lcda. Anita Murillo.

Cobranzas: Sra. María Chiriguaya, Sr. Anyelo Quinto

Administrativo: Sr. Xavier Franco, Econ. Rafael Navarro

Contable: Srta. Jamileth León, Sra. Ginger Cañar

## **Diseño de la investigación**

### **Tipo y diseño de la investigación**

#### **Investigación descriptiva**

Freber. A, (2013). “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. El objetivo principal es saber el por qué y para qué se está realizando, siendo una herramienta fundamental de éste tipo de investigación.”

Se realiza una investigación descriptiva para determinar la realidad de hecho, en este caso demostrar que si se sigue de forma adecuada los pasos de los proceso, se lograrán organizar y mejorar el Departamento de Crédito y Cobranzas para mejorar la capacidad de Operación de la empresa.

#### **Investigación correlacional o asociación de variables**

Hernandez, (2003:126). “Mediante este desarrollo se pretende establecer las causas, falencias, sucesos o fenómeno que se estudia.”

Los estudios correlacionales, pretende responder a preguntas de investigación, es decir este tipo de estudios tienen como objetivo medir el grado de relación que existe entre la variable Independiente: Cartera Vencida y la Variable Dependiente: Liquidez.

La relación que hay entre cartera vencida y liquidez es que si en la empresa existe un alto índice de cartera vencida conduce a un estado de iliquidez lo que podría ocasionar que la empresa quiebre por no tener solvencia económica.

## **Investigación explicativa**

Ibarra, (2011). “Es la que constituye el conjunto organizado de principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpreta una realidad. Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio.”

Constituye un estudio, ya que nos va a ayudar a identificar y analizar las causas que originaron el incremento de la cartera vencida existente en la empresa, para poder establecer alternativas de solución.

## **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Puente, (2006). “Mediante el desarrollo de esta técnica nos ayuda a observar detenidamente la toma de información y registrar la para su posterior análisis. La observación es fundamental en todo el proceso investigativo es una fuente confiable para el investigador con el conocimiento de los datos obtenidos. Gran parte del desarrollo del conocimiento que constituye la ciencia ha sido mejorado mediante la observación.”

### **Análisis documental**

Puente, (2006). “Mediante este análisis se obtiene los datos bibliográficos para ampliar los conocimientos de cartera vencida, con referencias al material informativo que determina la empresa.”

Se realiza un desarrollo de investigación documental, para obtener el análisis de datos bibliográficos, y tener conocimiento sobre la cartera vencida ya que refleja en la liquidez de la empresa por falta de cobros a

sus clientes, mediante este estudio se proponen las soluciones a todas las falencias detectadas.

### **Diagrama de Pareto**

[www.quees.info](http://www.quees.info) (2013). El diagrama de Pareto, también llamado curva cerrada o distribución gráfica, mediante este diagrama nos facilita el estudio de las fallas de las empresas.

Mediante este diagrama se tiene presente que la distribución de los procesos no son lineal si no que el 20% de las causas totales hacen que sean originados del 80% de los efectos del pronóstico.

Se puede deducir que el diagrama de Pareto es un tipo especial de gráfica de barra donde los valores son organizados de mayor a menor, se puede recolectar datos mediante un corto período de tiempo, lo que nos demuestra datos confiable para el proceso de este control.

Se puede obtener como meta para los análisis, mediante la máxima recompensa del esfuerzo lo que conlleva que los problemas por muy pequeños que sean van hacer fácil de resolver.

Se puede analizar datos durante un período largo de tiempo, que pueden incluir cambios drásticos durante la distribución del período, se recolecta los datos de la frecuencia. El diagrama de Pareto puede cambiar su prioridad con respecto a los proyectos realizados para mejorar los datos basándose en los costos y en la frecuencia, se representan mediante gráficos de barra.

## PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de los procedimientos a realizar para obtener datos importantes en la investigación se establecen los siguientes:

### 1. Análisis de los indicadores financieros relacionados con las cuentas por cobrar.

Se realiza el análisis de los indicadores financieros que se encuentran relacionados con los activos circulantes dentro de las cuentas por cobrar, para obtener resultados de la situación actual de la empresa Cámara de Comercio de Samborondón.

### 2. Diagnóstico del análisis de la liquidez de la empresa.

Considerada ésta como el nivel de efectivo que posee la empresa en un determinado momento para hacer frente a los compromisos de pago previamente adquiridos.

$$\text{Liquidez Absoluta} = \frac{\text{Disponible en caja banco}}{\text{Pasivo a corto plazo}}$$

### 3. Análisis de la rotación de las Cuentas por Cobrar.

Donde se mide la circulación de las cuentas antes mencionadas, de tal manera que su valor refleje las veces en el año que los créditos otorgados fueron recuperados.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a créditos}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

#### **4. Identificar las causas determinantes que inciden en el aumento de la cartera vencida.**

Se realiza un análisis de mayor incidencia apoyado en el diagrama de Pareto.

El diagrama de Pareto es una técnica de los “pocos vitales” de los “muchos triviales.” Con un 20% de errores vitales y un 80% de los triviales. Es una herramienta básica de estudio donde están relacionado los procesos y situaciones que se van a desarrollar.

El diagrama de Pareto nos permite identificar los problemas específicos. Mediante las gráficas de barras podemos observar los grupos de mayor incidencia sobre el problema, y determinar las causas.

#### **5. Análisis de la Razón de solidez de los activos que posee la Cámara de Comercio de Samborondón sobre sus pasivos.**

Mediante este análisis vamos a estudiar la solidez de los activos de la empresa sobre sus pasivos.

$$\text{Razón solidez} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$$

#### **6. Análisis de la Razón Corriente**

Mediante este análisis podemos evaluar de la capacidad que posee la empresa para lograr el cumplimiento de sus obligaciones financieras, las mismas que se determinan a corto plazo.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

### **7. Análisis de la liquidez Caja-Bancos.**

Se realiza un análisis de liquidez para determinar la capacidad que posee la Cámara de Comercio de Samborondón para responder a sus activos más líquidos.

$$\text{Liquidez caja banco} = \frac{\text{Banco}}{\text{Pasivo corriente}}$$

### **8. Identificación del capital de trabajo.**

Se realiza un análisis para determinar la composición del capital de trabajo, y respaldar las obligaciones que se presentan a corto plazo.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo circulante} - \text{Pasivo a corto plazo}$$

### **9. Análisis de las razones de actividad que realiza la Cámara de Comercio de Samborondón.**

Mediante este análisis se va a determinar la efectividad que posee la entidad financiera para emplear sus recursos disponibles. Ante aquello se pretende hacer una revisión esquemática de ciertos indicadores financieros.

## 10. Identificación de la Rotación de Cuentas por Cobrar.

Se realiza un análisis sobre la circulación de las cuentas por cobrar, para obtener los resultados que nos indican de las veces en el año de los créditos otorgados por las ventas recuperadas.

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

## 11. Análisis de los períodos de cobro.

Se realiza un análisis sobre lo que se ha fijado dentro del ciclo financiero.

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Días al año}}{\text{Rotación Cta. Por cobrar}}$$

## 12. Análisis de la Gestión de Cobros

Se realiza un análisis para determinar los cobros pendientes que tiene la empresa.

$$\text{Gestión de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas netas}}$$

### **13. Identificación de la Rentabilidad económica.**

Se realiza un análisis que determine el indicador de eficiencia sobre la rentabilidad económica financiera de la empresa, que explique los montos de los activos totales.

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{Utilidad antes del impuesto}}{\text{Activo total}}$$

### **14. Análisis del Rendimiento de la Inversión.**

Mediante este análisis se va a determinar las incidencias de las cuentas por cobrar sobre los activos totales, para obtener resultados de la cartera vencida y gestionar la reducción de la misma.

$$\text{Rendimiento de la inversión} = \frac{\text{Utilidad después del impuesto}}{\text{Activo total}}$$

### **15. Análisis del proceso actual de cobranza.**

Mediante el desarrollo de este proceso se realizan los cobros por medio de los recaudadores, por motivo de cobranzas de los clientes de la empresa Cámara de Comercio del cantón Samborondón.

### **16. Análisis de la cartera vencida que posee Cámara de Comercio de Samborondón.**

Mediante este análisis de cartera vencida se va a determinar el plazo de 30 a 90 días, lo que significa que se puede obtener el

número de clientes en mora, y mantener el índice de mayor cantidad de dinero en disposición del cliente y menor posibilidad de ser recuperada.

#### **17. Determinación de los factores que inciden en el incremento de la cartera vencida.**

Se realiza un análisis para determinar las cuentas más representativas, mediante diagrama de Pareto se va obtener resultados específicos y claros durante la investigación.

#### **18. Propuesta de mejora para disminuir la cartera vencida en la Cámara de Comercio de Samborondón.**

- Identificar los clientes en mora
- Clasificar las cuentas por plazo de pago
- Diseñar estrategias específicas de pronto pago con descuentos para incentivar a los clientes
- Gestionar los cobros mediante llamadas o visitas a los respectivos clientes, y gestionar el seguimiento continuo a los gestores de cobro para obtener la información sobre la situación actual de los clientes

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Determinación y análisis de los indicadores financieros

La Cámara de Comercio del cantón Samborondón amerita un análisis de la situación actual en la que se encuentra su cartera vencida y cómo ésta afecta a su nivel de liquidez para hacerle frente a sus obligaciones adquiridas con antelación.

El riesgo que incurre la extensión de un crédito es eminente, por lo que las políticas de crédito y cobranzas deben estar direccionadas a ejercer una recuperación inmediata, quienes enfrentan problemas de pagos incrementando la morosidad e incidiendo directamente en su estado de liquidez. Dentro de los períodos contables presentados por la entidad financiera, y que corresponden al cierre del año, desde diciembre 2015 a diciembre 2016, su situación financiera refleja la siguiente estructura:

**Cuadro 1.** Estructura del capital

PARTIDAS	AÑO 2015	AÑO 2016
Activo Circulante	\$ 84.186.178,18	\$ 75.408.519,55
Activos Fijos	\$ 77.346.152,17	\$ 105.507.690,43
Otros activos	\$ 18.529.035,02	\$ 20.752.519,23
<b>Total de Activos</b>	<b>\$ 161.532.330,35</b>	<b>\$ 180.916.209,98</b>
Pasivo Circulante	\$ 59.215.950,78	\$ 80.321.864,87
Provisiones	\$ 32.563.129,19	\$ 19.533.728,39
Otros pasivos	\$ 2.984.653,41	\$ 1.342.811,82
<b>Total de Pasivos</b>	<b>\$ 91.779.079,97</b>	<b>\$ 99.855.593,26</b>
Patrimonio	\$ 69.753.250,38	\$ 81.060.616,72
Total de Pasivo y Capital	<b>\$ 161.532.330,35</b>	<b>\$ 180.916.209,98</b>

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

## Razón de Liquidez

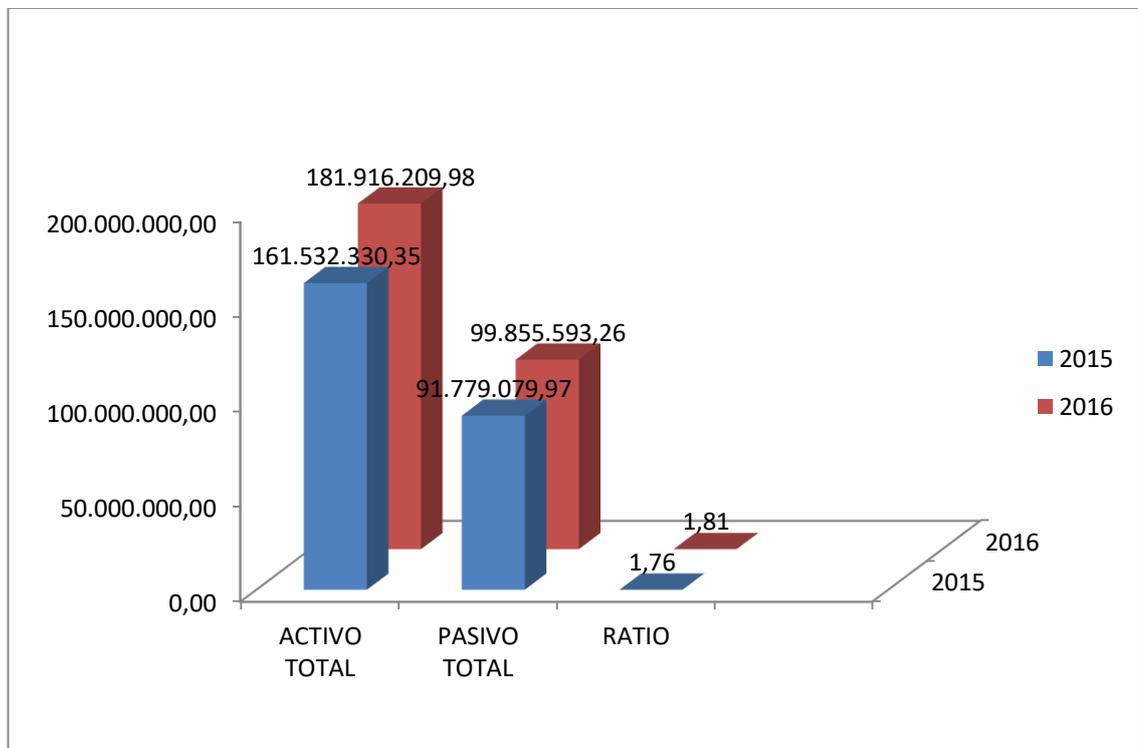
A través de del análisis de la Razón de Liquidez se obtiene el posicionamiento actual de la empresa para poder enfrentar el pago de sus obligaciones adquiridas con antelación.

**Cuadro 2. Razón de Liquidez General**

RAZÓN SOLIDEZ O LIQUIDEZ GENERAL		
FÓRMULA	PERÍODO	
	2015	2016
Activo Total	\$ 161.532.330,35	\$ 180.916.209,98
Pasivo Total	\$ 91.779.079,97	\$ 99.855.593,26
Ratio	\$ 1,76	\$ 1,81

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

**Figura 3. Razón de Liquidez General**



Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

Los resultados obtenidos demuestran que la Razón de Liquidez que presenta la Cámara de Comercio del cantón Samborondón durante el período 2015 es de \$ 1,76; y 2016 de \$ 1,85 de activo circulante por cada dólar de pasivo a corto plazo que posee la organización. Ante aquello, se puede evidenciar que cuenta con el respaldo de sus activos para lograr hacerle frente a sus obligaciones, teniendo presente que el indicador ideal debe ser => 2.

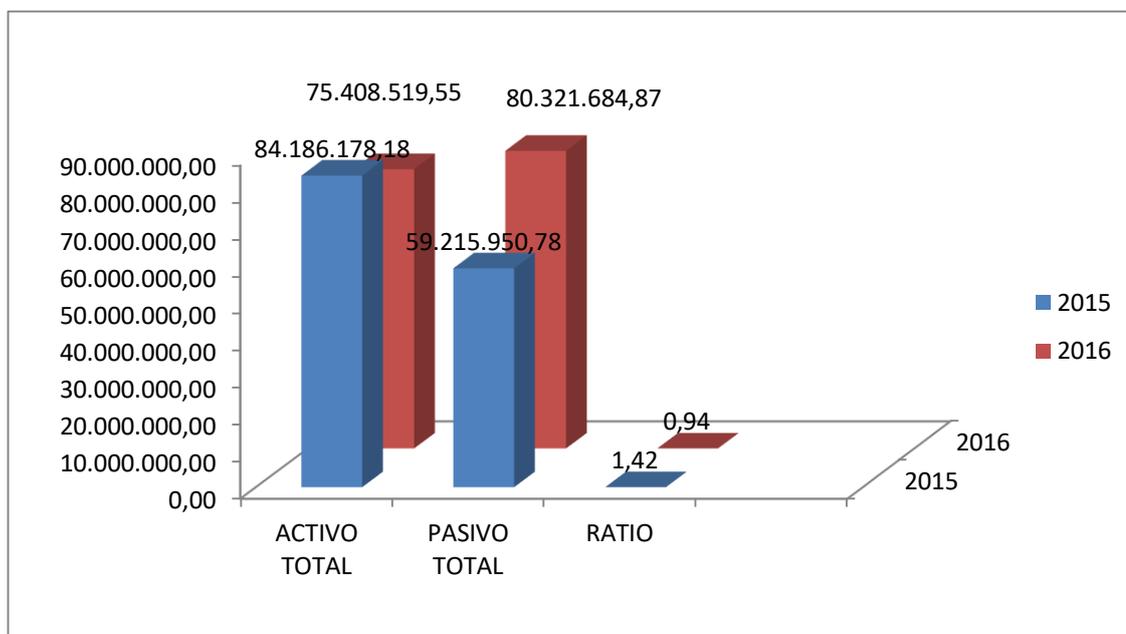
### Razón de Liquidez

**Cuadro 3. Razón de Liquidez Inmediata**

<b>RAZÓN CORRIENTE O LIQUIDEZ INMEDIATA</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Activo Total	\$ 84.186.178,18	\$ 75.408.519,55
Pasivo Total	\$ 59.215.950,78	\$ 80.321.864,87
Ratio	\$ <b>1,42</b>	\$ <b>0,94</b>

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

**Figura 4. Razón de Liquidez Inmediata.**



Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

Los resultados demuestran que las cifras relacionadas a la liquidez inmediata que posee la cámara de Comercio del Cantón Samborondón, presenta un riesgo eminente para poder cubrir sus obligaciones, ya que el indicador debe reflejar un valor >1, teniendo presente la disminución del ratio entre el año 2015 a 2016 en 0,48 puntos, estimando contratiempos en el pago inmediato.

### Liquidez de Caja-Bancos

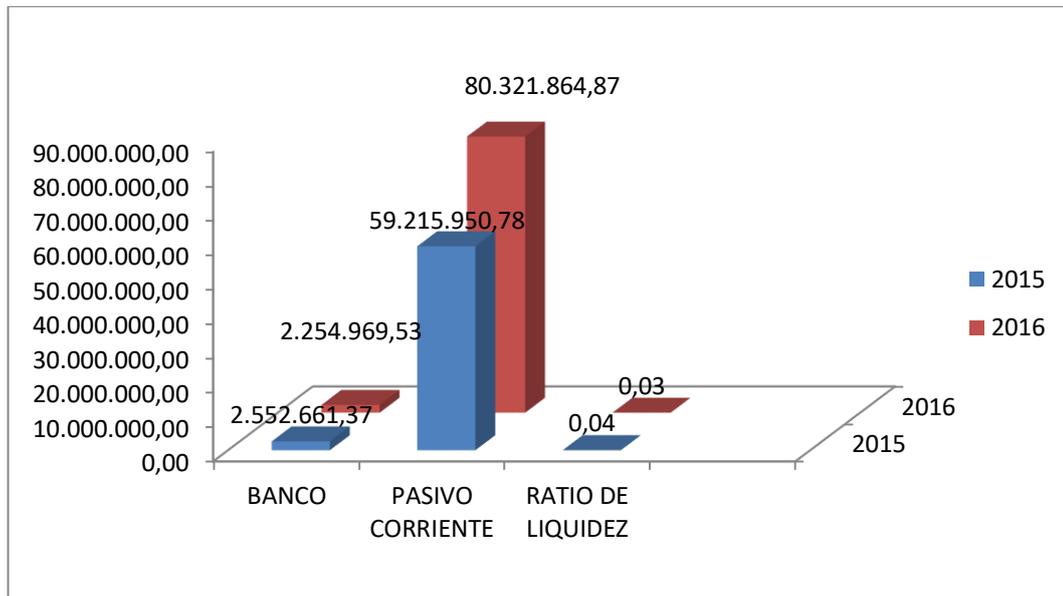
Los resultados obtenidos del análisis permitirán tener una visión real de la capacidad instantánea que posee el activo más líquido de la empresa para estimar sus pasivos.

**Cuadro 4. Razón Caja-Banco**

<b>RAZÓN CAJA-BANCOS</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Banco	\$ 2.552.651,37	\$ 2.254.969,53
Pasivo Corriente	\$59.215.950,78	\$ 80.321.864,87
Ratio de Liquidez	<b>\$ 0,04</b>	<b>\$ 0,03</b>

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

**Figura 5. Razón Caja- Bancos**



Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

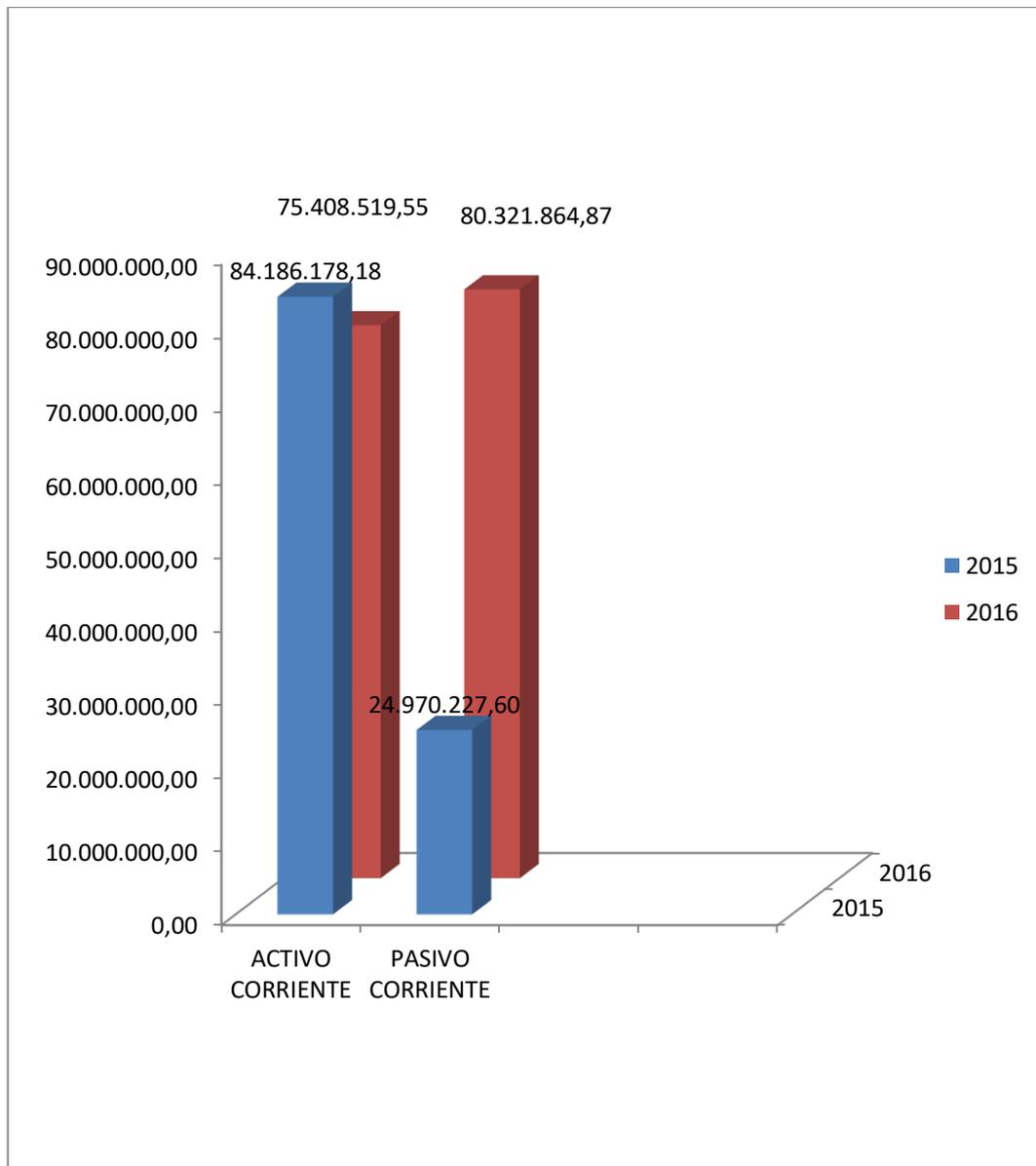
Los resultados evidencia un decrecimiento paulatino en relación a su Razón de Liquidez, es decir que en el año 2016 mantenía \$ 0,03 en efectivo por cada pasivo corriente, notándose la posible incapacidad de cumplir sus obligaciones de manera inmediata, enfrentándose a riesgos financieros que ponen una situación inestable a la organización.

**Cuadro 5. Razón capital de trabajo**

<b>RAZÓN CAPITAL DE TRABAJO</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Activo Corriente	\$ 84.186.178,18	\$ 75.408.519,55
Activo Corriente Pasivo Corriente	\$ 24.970.227,60	\$ 4.913.345,32

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

**Figura 6. Razón capital de trabajo**



Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

A través del análisis se llega a estimar que en el año 2015, la Cámara de Comercio del cantón Samborondón presentaba un capital de trabajo de \$ 24.970.227,60.

Una vez descontado los valores correspondientes al pasivo corriente, mientras que el año 2016 su capital de trabajo descendió significativamente situándose en \$ 4.913345,32, es decir las cifras de este

indicador se encuentra con una atencencia a la baja acercándose a la parte negativa, lo que impedirá el cumplimiento de sus obligaciones.

### Razón de rotación

**Cuadro 6.** Razón capital de trabajo

<b>RAZÓN DE ROTACIÓN</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Extención Crediticia	\$ 252.115.886,62	\$ 282.369.793,24
Promedio de Cta. X Cobrar	\$ 39.689.485,88	\$ 38.589.619,44
Ratio	<b>6,35</b>	<b>7,32</b>

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

Los resultados evidencian que la rotación de las cuentas por cobrar que presenta la Cámara de Comercio del Cantón Samborondón en el año 2015 se incrementa en 0,97 puntos en relación al año 2015, factor elemental que se relaciona con la mejora en la recuperación de cartera vencida, la misma que debe ser fortalecida paulatinamente.

## Razón promedio de cobros

**Cuadro 7.** Razón capital de trabajo

<b>RAZÓN PERÍODO PROMEDIO DE COBROS</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Días al año	360	360
Rotación de ctas. X cobrar	6,35	7,32
Ratio	<b>57</b>	<b>49</b>

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

**Cuadro 8.** Razón promedio de cuentas por cobrar

<b>RAZÓN PERÍODO PROMEDIO DE CUENTAS POR</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Promedios de Cuentas por Cobrar	\$ 39.689.485,88	\$ 38.589.619,44

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

A través de este análisis se demuestra que la Cámara de Comercio del Cantón Samborondón disminuyó en 8 días su ciclo de cobro entre el período 2015-2016, es decir que este comportamiento es favorable para la recuperación de su liquidez.

**Cuadro 9. Gestión de cobros**

<b>GESTIÓN DE COBROS</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Ctas. X cobrar	\$ 39.689.485,88	\$ 38.589.619,44
créditos netos	\$ 252.115.886,82	\$ 282.369.793,24
Ratio	<b>0,16</b>	<b>0,14</b>

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

La gestión de cobranza de la Cámara de Comercio del Cantón Samborondón fluctúa entre \$0,14 a \$0,16 durante el período 2015 y 2016, lo que refleja que en el año 2016 le queda \$ 0,14 pendiente por cobrar por cada dólar asignado a los certificados crediticios.

**Cuadro 10. Rentabilidad económica**

<b>RENTABILIDAD ECONÓMICA</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
utilidad antes del impuesto	\$ 2.641.904,21	\$ 2.958.932,71
Activo total	\$ 84.186.178,18	\$ 75.408.519,55
Rendimiento sobre activo total	<b>3,14</b>	<b>3,92</b>

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

**Cuadro 11.** Rentabilidad sobre el activo total

<b>RENDIMIENTO DE LA INVERSIÓN</b>		
<b>FÓRMULA</b>	<b>PERÍODO</b>	
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
utilidad después del impuesto	\$ 1.433.486,95	\$ 1.605.505,38
Activo total	\$ 84.186.178,18	\$ 75.408.519,55
Rendimiento sobre activo total	<b>1,70</b>	<b>2,13</b>

Elaborado por: Franco Matamoros Xavier Mauricio

A través de este indicador se logra establecer la efectividad para generar utilidades con los activos disponibles, por lo que demuestra un buen comportamiento en relación al período 2015.

## **PLAN DE MEJORAS**

Mediante el análisis realizado que es de mucha importancia para la investigación en la empresa Cámara de Comercio del cantón Samborondón.

Por lo tanto la mejora está encaminada a garantizar la reducción de cartera vencida y se propone las siguientes acciones:

- Identificar la cuenta más representativa por plazo de deuda, lo que significa que se utilizará diagrama de Pareto, para registrar la cuenta por plazo y mantener el desarrollo del trabajo.
- Clasificar los clientes morosos, para determinar el monto por plazo de mora y su incidencia en el total de deuda.
- Planificar el desarrollo de los clientes, mediante grupos por plazo de pagos y realizar descuentos por pronto pago a clientes con menor incidencias en la cartera vencida, para los que cuenten con el plazo establecido, 30 días para clientes sin reincidentes.
- Trazar estrategias específicas para la recuperación de cartera vencida, mediante seguimientos continuos a la gestión realizada por los gestores de cobro, entregando la información sobre la situación actual de cada cliente.

## PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejoras: Recuperar la cartera vencida					
Meta:		Aumentar la liquidez			
Responsable:		Franco Matamoros Xavier Mauricio			
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿Por qué?	¿Donde?	¿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:

- La empresa Cámara de Comercio de Samborondón, presentó una situación financiera favorable ya que es de mucha importancia para la rentabilidad de la empresa.
- Se diagnostica que se observó la disminución de las cuentas por cobrar con respecto al período 2015 es decir que su comportamiento va ayudar para la pronta recuperación de la liquidez.
- La propuesta se traducen en un plan de acciones se realizó un plan de mejoras para garantizar la reducción de cartera vencida, y al mismo tiempo seguir ofreciendo un mejor servicio del que ya ofrece, de acuerdo con los procedimientos y las técnicas realizadas que tiene como objetivo alcanzar los ingresos y utilidades esperadas para aumentar la liquidez.

## RECOMENDACIONES

Mediante la propuesta indicada en el plan de mejoras que tiene resultados favorables para mantener la reducción de la cartera vencida, se debe continuar con el mismo plan de trabajo:

- Se debe seguir con el equilibrio de las entradas de dinero ya que es de mucha utilidad para aumentar la rentabilidad económica.
- Seguir con el proceso de cobro, ya que mediante este desarrollo se va a aumentar la liquidez de la empresa y se va a disminuir las cuentas por cobrar en su totalidad
- Realizar préstamos financieros a los bancos a largo plazo con una tasa baja de interés para aumentar el capital.

## BIBLIOGRAFÍA

- Brachfield Alsina. Gestión del crédito y cobro Barcelona – España Editorial Prifit (2012)
- Calderón, Roberto. Administración y análisis de políticas de crédito Riobamba Editorial Manglar S.A. 1era. Edición.
- Castro Lara Cartera Vencida obtenido de Contabilidad URL sitio: <http://contabilidad-conta.blogspot.com/2011/09/como-se-castiga-cartera.html>
- Mendoza Ugarte. Acción coactiva., la ejecución coactiva Linea Negra Editores 2009, pag.253.
- Guajardo C. Gerardo. Contabilidad Financiera. Mexico, 2da. Ed. Editorial Mc Granw-Hill,1995
- Aguirre Ormaechea. Auditoría y Control Interno. Madrid: Grupo cultura 2005 pag.212
- Cordozo Cuenca, H. Auditoria del sector solidario. Aplicación de Normas Ecoe Ediciones 2006
- Castro. Tratamientos Contables de las cuentas por cobrar según NIFF para PYMES 2012
- Cercado, P. Diseño del sistema del control interno de las ventas y cuentas por cobrar de la empresa Truck and Motror Universidad Católica Santo Toribio. 2001pag.343

- Santacruz Armaza. Manual de técnicas de crédito y cobranza obtenido de crédito y cobranza Edición Limusa 2012
- Rubio Domínguez. Análisis de la Liquidez y solvencia , manual financiero Ediciones FM pag.121
- Ramírez M. Cartera morosa, cartera vencida , cartera castigada sitio: [hpp://www.pagalojusto.org/t241-que-son-cartera-morosa-cartera-vencida-y-cartera-castigada.com](http://www.pagalojusto.org/t241-que-son-cartera-morosa-cartera-vencida-y-cartera-castigada.com)
- Sobeida,A. Técnicas de cobranza obtenidos de créditos-cobranza: <http://negociosdecredito.blogspot.com>
- Villamar C. Políticas de cobranzas de una empresa sitio[https:http://contabilidad-conta.blogspot.com/2011/09/como-se-castiga-cartera.html](https://http://contabilidad-conta.blogspot.com/2011/09/como-se-castiga-cartera.html)
- Carrasco, M. Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene una empresa PURATOXIC S.A. En la ciudad de Guayaquil 2013 pag.88.
- Carrasco, M. Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene una empresa PURATOXIC S.A. En la ciudad de Guayaquil 2013 pag.98.
- Brachfield Alsina. Gestión del crédito y cobro Barcelona – España Editorial Prifit (2012)
- Rubio Domínguez. Análisis de la Liquidez y solvencia , manual financiero Ediciones FM pag.124

## INTERNET

- <http://contabilidad-conta.blogspot.com/2011/09/como-se-castiga-cartera.html>
- <http://contabilidad-conta.blogspot.com/2011/09/como-se-castiga-cartera-vencida.html>
- <http://contabilidad-contabilidadfinanciera.com/2011/09/como-se-castiga-cartera.html>