



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

Análisis sobre la gestión de cobranzas en la Cámara de Comercio de Manta y su efecto para la liquidez, periodo 2017- 2018.

AUTORA: Katherine Stefanía Ávila Rodríguez

TUTOR: Ing. Dallas San Andrés Hormaza, Mg.

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

Septiembre, 2019

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora certifico:

Haber dirigido y revisado el documento con el tema **Análisis sobre la gestión de cobranzas en la Cámara de Comercio de Manta y su efecto para la liquidez, periodo 2017- 2018**, elaborado por la autora Katherine Stefanía Ávila Rodríguez, por tanto, fue desarrollado con los parámetros técnicos requeridos, describiéndose una amplia concepción teórica y original.

El documento contiene los elementos necesarios aplicables al informe solicitado y demuestra un apropiado conocimiento del tema, el cual se lo expone con solvencia, cumpliendo con elementos técnicos y metodológicos exigidos por la universidad y la facultad de Contabilidad y Auditoría.

Me permito dar a conocer la culminación de este informe, con mi aprobación y responsabilidad correspondiente.

Considero que el mencionado informe de investigación cumple con los requisitos y tiene los méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del jurado examinador que las autoridades de la Facultad de Contabilidad y Auditoría designen.

Ing. Dallas San Andrés Hormaza
Tutora

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (TRIBUNAL)

*Ing. Walter Bailón Lourido
Presidente del Tribunal*

*Ing. Pedro Cedeño Choez
Miembro del Tribunal*

*Lcdo. Juan Carlos Cevallos
Miembro del Tribunal*

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Katherine Stefania Avila Rodríguez con CI# 131666434-9, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí; con relación al informe final presentado para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, declaro que asumo la originalidad de este trabajo entendida en el sentido que no he utilizado fuentes sin citarlas debidamente

Katherine Avila Rodríguez

AUTORA

DEDICATORIA

A Dios por ser el guía principal de todo este largo camino y por darme las fuerzas para seguir siempre adelante.

A mis padres Carlos y Norma, mi mayor inspiración, pilar fundamental y parte esencial para seguir adelante, quienes siempre me han brindado el ánimo necesario para no decaer y motivándome siempre para culminar mi carrera universitaria.

A mi hermano que siempre ha estado siguiendo mis pasos y poder inspirarlo a cumplir sus metas.

A mi novio y mejor amigo Eduardo, quien siempre tuvo las mejores palabras de aliento para que no decaiga, siendo así una de las partes esenciales dentro de este proceso.

A mi familia, mis tías, primos(as) quienes siempre me han motivado con sus palabras para seguir adelante.

Katherine Avila

RECONOCIMIENTO

La elaboración de este proyecto de investigación no hubiera sido posible sin la ayuda de Dios, quien me ha acompañado a lo largo de mi vida y carrera universitaria, siendo uno de los principales soporte para nunca decaer.

A mis padres, hermano y demás familiares por brindarme su apoyo a lo largo de este camino.

Mi gratitud a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por enseñarme durante estos años que la perseverancia y preparación es la clave para lograr el éxito, tanto profesional como personal.

A la Cámara de comercio de Manta, por abrirme las puertas para la realización de este proyecto de Investigación.

A mis maestros, quienes aportaron con sus conocimientos, enseñándome con amor y paciencia lo linda que es esta carrera. De manera especial, a la Ing. Dallas San Andrés, quien fue mi tutora durante este proceso, por brindarme su apoyo en el desarrollo de mi trabajo de titulación, siendo así una de las partes fundamentales para terminar este gran paso.

A mis amigas Génesis, Yuly, Adriana y Laura por ser las mejores compañeras dentro de todo este largo proceso y hacer de los días malos los mejores. Y a mis compañeros en general de quienes aprendí grandes cosas, convirtiendo este trayecto en una de las mejores experiencias.

Katherine Avila

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (TRIBUNAL).....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO	VI
RESUMEN Y/O SÍNTESIS.....	X
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	13
1. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Fundamentación teórica.....	13
1.1.1. Gestión.....	13
1.1.2. Gestión de cobranzas.....	13
1.1.3. Liquidez	18
1.1.3.1. Riesgo de liquidez.....	19
1.1.4. Cuentas por cobrar.....	19
1.1.5. Cuentas incobrables.....	21
1.1.6. Ratios o indicadores financieros.....	21
1.1.7. Fundamentación legal	22
1.2. Antecedentes investigativos.....	24
CAPÍTULO II	29
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	29
2.1. Métodos y tipos de investigación aplicada.....	29
2.1.2. Tipos de investigación	30
2.1.2.1. Investigación Documental.....	31
2.1.2.2. Investigación de Campo	31
2.2. Técnicas de la Investigación.....	31
2.2.1. Observación	32
2.2.2. Encuestas	32
2.2.3. Entrevista.....	32
2.3. Población.....	33
2.4. Muestra.....	33
2.4.1. Tamaño de la muestra.....	33

2.5. Análisis de resultados (de información).....	34
2.5.1. Tabulación.....	34
2.5.1.1. Encuestas realizadas a los socios de la Cámara de comercio de Manta.....	34
2.5.1.2. Entrevista dirigida a la Directora de la Cámara de Comercio de Manta.....	45
2.5.1.3. Análisis de los resultados de la entrevista.....	49
2.5.2. Análisis FODA.....	51
2.6. Análisis de los aspectos financieros mediante indicadores financieros para los años 2017 y 2018 de la CCM.....	54
2.6.1. Indicadores financieros.....	57
CAPÍTULO III.....	61
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	61
3.1. Título de la propuesta.....	61
3.2. Objetivo general de la propuesta.....	61
3.3. Objetivos específicos de la propuesta.....	61
3.4. Fundamentación de la propuesta.....	61
3.5. Factibilidad de la propuesta.....	62
3.6. Resultados científicos.....	62
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	88
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Tipos de cobranzas.....	14
Ilustración 2: Rol de la gestión de cobranzas.....	15
Ilustración 3: Las fases de la cobranza.....	16
Ilustración 4: Mecánica de cobranza.....	17
Ilustración 5: Técnicas de cobranzas.....	18
Ilustración 6 Tamaño de la muestra.....	34
Ilustración 7 Grado de importancia de la Gestión de cobranzas.....	35
Ilustración 8 Políticas de cobranza.....	36
Ilustración 9 Medios donde conoció las políticas de cobranza.....	37
Ilustración 10 Documento emitido por el pago.....	38
Ilustración 11 Informe del próximo pago.....	39
Ilustración 12 Pago al día de cuotas sociales.....	40

Ilustración 13 Recibe algún beneficio por cancelar a tiempo	41
Ilustración 14 Beneficios por estar afiliado a la CCM	42
Ilustración 15 Pago atrasado afecta la solvencia y liquidez de la empresa.....	43
Ilustración 16 Implementación de un modelo de gestión de cobranzas	44
Ilustración 17 Análisis FODA.....	51
Ilustración 18 Organigrama Institucional de la CCM.	68
Ilustración 19 Simbología de diagramas de flujo.....	71
Ilustración 20 Flujograma de cobranza	74
Ilustración 21 Flujograma de control y seguimiento de morosidad.....	79
Ilustración 22 Flujograma de recuperación de cartera vencida	82
Ilustración 23 Flujograma de cuentas incobrables	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores financieros	22
Tabla 2 Grado de importancia de la Gestión de cobranzas.	34
Tabla 3 Políticas de cobranza	35
Tabla 4 Medios donde conoce las políticas de cobranza.....	36
Tabla 5 Documento emitido por el pago	37
Tabla 6 Informe del próximo pago.....	38
Tabla 7 Se encuentra al día en sus pagos.....	39
Tabla 8 Recibe algún beneficio por cancelar a tiempo.....	41
Tabla 9 Beneficios por estar afiliado a la CCM	42
Tabla 10 El pago atrasado afecta la solvencia y liquidez de la empresa	43
Tabla 11 Implementación de un modelo de gestión de cobranzas	44
Tabla 12 Matriz comparativa Fortalezas y Oportunidades	52
Tabla 13 Matriz comparativa de Debilidades y Amenazas.....	53
Tabla 14 Estado de situación financiera Año 2017	55
Tabla 15 Estado de situación financiera Año 2018	56
Tabla 16 Índice de liquidez.....	57
Tabla 17 Índice de morosidad	58
Tabla 18 Índice de endeudamiento	59
Tabla 19 Análisis de los aspectos financieros de la cartera vencida 2017 - 2018	60

RESUMEN Y/O SÍNTESIS

El presente trabajo de investigación se realizó dentro de las instalaciones de la “Cámara de Comercio de Manta”. Es una institución que maneja su rentabilidad de manera estable, sin embargo, aborda como uno de sus problemas principales la cartera vencida de los socios, la misma que resta y perjudica de manera económica su liquidez.

La gestión de crédito y cobranzas de una institución es uno de los elementos principales dentro del área operativa, porque genera estrategias para el efectivo cobro de valores adeudados. Mediante un estudio realizado dentro de la Cámara de Comercio de Manta, se pudo constatar que la cartera vencida de los socios aumenta cada día debido a las situaciones económicas por las que atraviesa el país.

Dentro de los resultados de la entrevista realizada a la Directora de la Cámara de Comercio de Manta, se obtuvieron resultados que ayudaron en la implementación de la propuesta. Se aplicó la técnica de encuesta a 45 socios, obteniendo como resultado concreto la carencia de un manual para la gestión de cobros.

Como propuesta dentro de la presente investigación, se diseñó un manual de créditos y cobranzas, para optimizar de manera efectiva sus recaudaciones, basándose en procesos, políticas y estrategias, obteniendo de esta forma un control eficiente al momento de conceder las nuevas afiliaciones de los socios y lograr así la recuperación de sus valores a través de la cobranza, con el fin de minimizar el problema encontrado y mejorar de manera eficaz su liquidez.

INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranzas son estrategias que implementan las empresas para realizar sus cobros de manera efectiva. Hoy en día los problemas de cartera vencida son muy comunes en todas las instituciones sean estas grandes o pequeñas, el no contar con la implementación de procesos, políticas o manuales de cobranzas, genera una baja rentabilidad dentro de su liquidez, afectando de esta forma su situación económica.

La Cámara de Comercio de Manta, es una institución sin fines de lucro dedicada a reunir a los comerciantes minoristas y mayoristas, creando así socios a quienes se les otorgan beneficios por su afiliación. Tiene como uno de sus principales problemas la cartera vencida de los socios y carencia de procesos para su respectivo cobro.

Por lo tanto, el objetivo general de la investigación es el diseño de un manual de cobranzas, el cual contribuirá de manera positiva con las recaudaciones de la institución, ubicando políticas y procedimientos para su efectivo alcance.

El desarrollo de este trabajo de investigación, se estructura de la siguiente forma; dentro del capítulo I un marco teórico referencial sobre la gestión de cobranzas, cartera vencida, indicadores financieros y fundamentación legal; además de ubicar antecedentes investigativos para un mayor grado de conocimiento sobre el tema.

El capítulo II contendrá los métodos: analítico, descriptivo y sintético; investigación documental y de campo; técnicas de observación, entrevistas, encuestas, población, muestra, análisis FODA, indicadores financieros y sus respectivos análisis de resultados.

Se tomó como muestra a la Directora de la Cámara de Comercio de Manta para realizar la entrevista; y de los 553 socios que existen, se escogió como muestra de la encuesta a 45 socios.

En el capítulo III se encuentra la propuesta de la investigación titulada “Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta”. Aportando de manera efectiva para las mejoras de las recaudaciones. Y finalmente encontraremos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación teórica.

1.1.1. Gestión

La relación de los procesos de: diagnóstico, planificación, diseño, ejecución y control de las acciones en las organizaciones relacionadas a los conocimientos modernos y sistematizados, se refieren a la gestión. (Martinez, 2005).

La gestión es la encargada de realizar actividades para lograr una eficiencia y eficacia dentro de las funciones de una institución, además, de servir de apoyo para que los individuos encargados logren los objetivos y resultados esperados. Destacando:

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño. (Rubio, 2015, p. 12)

Y por último Pacheco (2013) manifiesta que:

La gestión es una guía para orientar: la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

1.1.2. Gestión de cobranzas

El artículo publicado por la revista digital fude by educativo (2017) define a “La gestión de cobranzas como una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus

créditos al día. Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas.”

La revista digital Cash-pot (2011) indica que “La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio.”

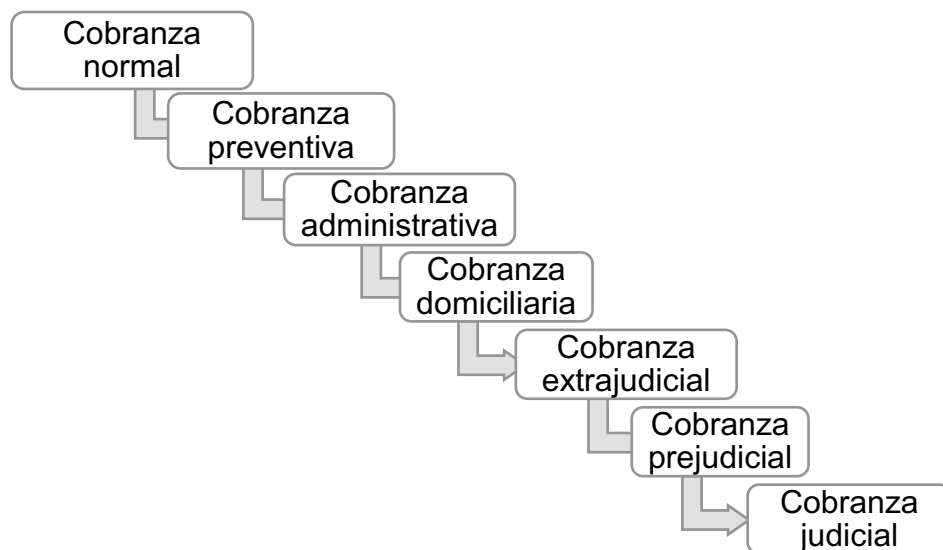
La gestión de cobranzas es aquella que se encarga de la toma de decisiones dentro del cobro de deudas de una institución, logrando de esta manera una adecuada administración y efectividad dentro de sus operaciones.

1.1.2.1. Cobranza

Zapata (2011) define a la cobranza como la “Acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus cuentas en el momento del vencimiento o antes si fuera posible” (p.157).

Por otro lado, el libro de Morales & Morales (2014) nos dice que “Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito” (p.152). Generalmente en las empresas existen los siguientes tipos de cobranzas:

Ilustración 1: Tipos de cobranzas



Fuente: Crédito y Cobranzas, Morales y Morales 2014

Elaboración: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

La cobranza es la estrategia en que se basa la empresa para dar créditos a sus clientes, de esta forma crea un acuerdo en donde se cumpla de manera óptima el pago.

1.1.2.2. Objetivo de la Cobranza

Revelo (2013) Indica que

El objetivo de la cobranza de recuperar el dinero adeudado mediante el tratamiento de un sistema efectivo, es muy importante entender que el objetivo de la cobranza es mantener íntegros portafolios de crédito existentes en la empresa. Por lo tanto, las estrategias de negocio acomodadas al cumplimiento de este objetivo se fundamentan en un proceso integral.

La cobranza tiene como objetivo recuperar la cartera vencida de toda institución, adaptando estrategias dentro del negocio, para lograr la captación del dinero que adeudan los clientes en forma eficiente.

1.1.2.3. Rol de la gestión de cobranzas

De acuerdo a Ettinger & Golieb (2012), “la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico, clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes” (p.63).

Ilustración 2: Rol de la gestión de cobranzas



Fuente: Blog Colletion

Elaboración: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

El rol de la gestión de cobranzas sirve para mantener de manera efectiva los ingresos de una institución, creando la práctica de pago a tiempo; además de conservar a sus clientes y permitir que nuevos aparezcan.

1.1.2.4. Las fases de la cobranza

A continuación, se mencionan las 4 fases de la cobranza:

Ilustración 3: Las fases de la cobranza

Prevención	Cobranza	Recuperación	Extinción
<ul style="list-style-type: none"> •Son acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora del portafolio de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan. 	<ul style="list-style-type: none"> •Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. 	<ul style="list-style-type: none"> •Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Acciones encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldos cuando los clientes han pagado a los adeudos correspondientes .

Fuente: Libro Crédito y Cobranzas, Morales y Morales 2014

Elaboración: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Las fases de la cobranza sirven para mantener eficazmente los ingresos de la institución, logrando así disminuir sus riesgos de liquidez, creando formas de cobro y recuperación de carteras vencidas.

1.1.2.5. Políticas de cobranza

Morales & Morales (2014) Nos dice que:

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la

rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica. (p.164)

Además, Córdoba (2012) afirma:

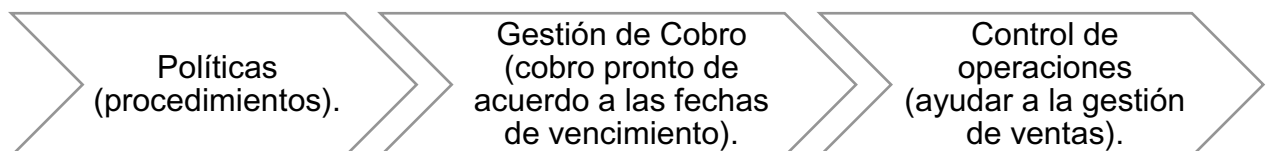
Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta sigue para recaudar sus cuentas por cobrar a su vencimiento, las cuales están ligadas a las políticas de crédito empleadas. La efectividad de las políticas de cobro se ve reflejada en el volumen de cuentas incobrables que presente la empresa. (p. 78)

Las políticas de cobro son aquellos procedimientos plasmados por la empresa para lograr la recuperación de su cartera vencida. Al momento de aplicar estas políticas se deben evaluar que sean efectivas para lograr la eficiencia.

1.1.2.6. Mecánica de cobranza.

Revelo (2013) indica que, el éxito y buen nivel de la empresa no se mide por la forma en la que disminuyen sus activos, basándose en el cobro que realiza a sus clientes, refiriéndose a montos y fechas de vencimiento, para así mantener su buen nombre y reputación. Se requiere dentro de los mercados que ofrecen créditos, un seguimiento y control para poder recuperar el monto de las cuentas por cobrar. Se concluye que el buen cobro está basado en:

Ilustración 4: Mecánica de cobranza



Fuente: Crédito y Cobranzas, Morales y Morales 2014, Revelo 2013

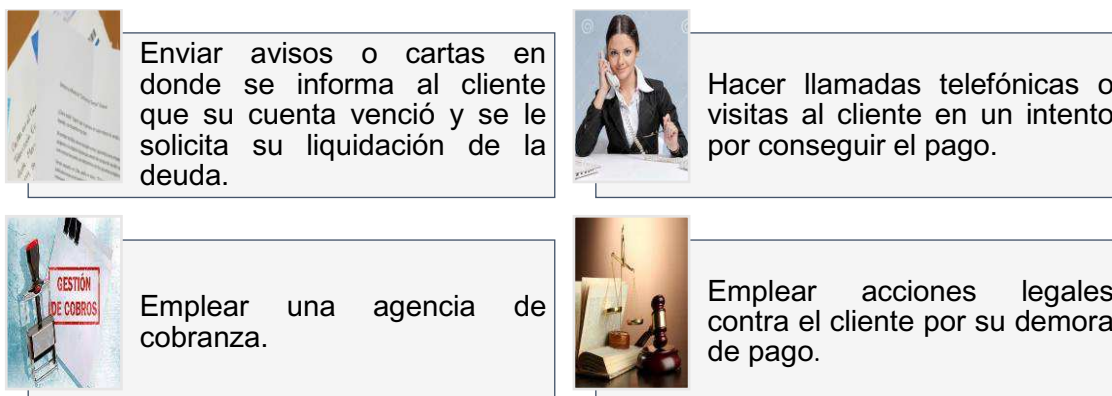
Elaboración: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

La mecánica de la cobranza tiene como objetivo realizar de manera fácil la recaudación del dinero a los clientes que adeudan a una entidad, logrando así mantenerla en excelentes condiciones, creando una imagen de seguridad y confianza.

1.1.2.7. Técnicas de cobranzas

Según Revelo (2013) al momento de realizar la cobranza se usan procedimientos que ayuden a recuperar el dinero de las cuentas vencidas. Los métodos de uso más común son:

Ilustración 5: Técnicas de cobranzas



Fuente: Libro Sistema de cobro y recuperación de crédito, Revelo 2013

Elaboración: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Las técnicas de cobranzas son las utilizadas por la empresa en los créditos que otorga a sus clientes, para recuperar la cartera vencida y obtener los recursos económicos esperados. En la actualidad, se utilizan diferentes medios tales como: avisos, mensajes de texto, llamadas telefónicas, para informar sobre la fecha máxima de pago y monto adeudado.

1.1.3. Liquidez

Se destaca que:

“La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que una influencia común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones proporcionan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes”. (Gitman, 2007,p.52)

“La liquidez mide la rapidez con que los recursos de una institución pueden convertirse en efectivo. El indicador utilizado para este efecto está

constituido por la relación entre fondos disponibles y obligaciones a corto plazo” (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2014, p.56).

Por último el autor Nunes (2015), dice que “La liquidez de un determinado activo mide su capacidad para ser transformado en numerario (rápidamente y con una reducida pérdida de valor) de modo que pueda ser utilizado como medio de cambio en transacciones”.

La liquidez es aquella solvencia económica que tiene la empresa, para mantener la estabilidad dentro del mercado financiero y solventar todas sus obligaciones a corto o largo plazo.

1.1.3.1. Riesgo de liquidez

Según el autor Lara (2005) destaca que:

El riesgo de liquidez se refiere a las pérdidas que puede incurrir una empresa, al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus actividades de lo que realmente tiene como ingreso neto. El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar a efectivo un activo o un portafolio, cartera vencida; este riesgo desemboca en crisis. (p.16)

Las pérdidas que se dan dentro de la empresa se provocan por la poca cantidad de recursos económicos que esta recibe, generando de esta forma un riesgo de liquidez y creando desconfianza en los clientes. Con el tiempo esta puede entrar en una crisis irrecuperable.

1.1.4. Cuentas por cobrar

Según Morales y Morales (2014) define:

Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. (p.182).

Por otro lado Zapata Sánchez (2011) dice que “eventualmente parte del crédito concedido podría corresponder al activo de largo plazo, que se encarga de registrar y controlar los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas que reciben créditos comerciales” (p.156).

Y según Hansen-Holm y Chávez (2012) manifestó que:

Todo negocio necesita generar los ingresos suficientes para mantener estable su ciclo de operaciones, principalmente mediante la venta de sus inventarios y/o la prestación de servicios. Producto de ello en la actualidad casi todas las transacciones comerciales se caracterizan por hacerse a crédito. Cuando esta operación se efectúa, surge la contabilización de las cuentas por cobrar, confiando en que sus clientes les pagarán oportunamente y en condiciones normales. (p. 381)

Las cuentas por cobrar son aquellas que nacen cuando la empresa realiza la venta de su mercadería o presta sus servicios, generando de esta manera la contabilización de las cuentas por cobrar, en donde se establecerán condiciones para que los clientes realicen sus pagos, además de crear una estabilidad dentro de la empresa para que mantenga su permanencia económica.

1.1.4.1. Política de cuentas por cobrar

Dentro de una organización:

“Las políticas de cuentas de cobrar deben tener como objetivo elevar el máximo rendimiento de su inversión. Las políticas de estas cuentas otorgan plazos de créditos y normas crediticias estrictas. Una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud hace restringir las ventas y utilidad de la empresa”. (Aranda y Sangolqui, 2010, p. 29)

El objetivo principal de las políticas de cuentas por cobrar dentro de una institución, es dar o rechazar un crédito a un cliente, creando de esta forma el cumplimiento de los requisitos para la aprobación.

1.1.5. Cuentas incobrables

Herz (2018), define como cuentas incobrables a las que:

Se originan cuando se concluye que no se tendrá éxito en el cobro de las cuentas por cobrar. Para efectuar la provisión de cobranza dudosa, deben analizarse las probabilidades de cobranza de las cuentas por cobrar y establecer una política que represente esa probabilidad. Hay diferentes métodos para realizar el cálculo de la provisión. Puede estimarse sobre las ventas al crédito, sobre el saldo de las cuentas por cobrar o haciendo un análisis más detallado de la antigüedad de los saldos de las cuentas por clientes.

Las cuentas incobrables son aquellos cobros que la empresa ya no puede recuperar, esto debido a factores como incapacidad de pagar del deudor, quiebre del negocio, entre otros, lo que ocasiona que la institución los establezca como una cuenta incobrable debido a que este ha cumplido con su periodo de antigüedad.

1.1.6. Ratios o indicadores financieros

Martínez (2011) nos dice que:

“Consiste este método en la comparación mediante cociente de dos cifras, que guarden entre sí una relación significativa a fin de obtener alguna conclusión. Ratio significa precisamente lo mismo que razón o porcentaje. Pueden expresarse como tantos por uno o porcentajes, dependiendo de que el resultado del cociente se multiplique o no por 100. El objetivo de las ratios es aportar una información complementaria, pero distinta, a la proporcionada por las magnitudes que los forman”. (p. 47)

Los ratios o indicadores financieros son resultados que se obtiene mediante fórmulas entre dos cifras, estos nos permiten medir las razones financieras que deseamos, a través de los estados financieros de cada empresa especialmente del balance general y del estado de resultado.

Tabla 1 Indicadores financieros

Índice	Formula	Valor optimo
Índice de liquidez	$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1
Índice de morosidad	$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cuentas por cobrar socios cartera vencida}}{\text{Cuentas por cobrar socios cartera actual}}$	Se mide en volumen o %
Índice de endeudamiento	$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	Entre 0,40 y 0,60

Fuente: Crece Negocios

Elaboración: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

1.1.7. Fundamentación legal

NEC - Normas Ecuatorianas de Contabilidad

NEC 1

Presentación de los estados financieros

Esta Norma ha sido desarrollada con referencia a las Normas internacionales de Contabilidad NIC 1, revisión de agosto de 1997 y NIC 5, reformada en 1994. La Norma se muestra en tipo cursivo, y debe ser leída en el contexto de la guía de Implantación de esta Norma. No se intenta que las Normas Ecuatorianas de Contabilidad se apliquen a partidas inmateriales.

Alcance

Propósito de los Estados Financieros

5. Los estados financieros son una representación financiera estructurada de la posición financiera y las transacciones realizadas por una empresa. El objetivo de los estados financieros de propósito general es proveer información sobre la posición financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo de una empresa. Que será de utilidad para un amplio rango de usuarios en la toma de sus decisiones económicas. Los estados financieros también presentan los resultados de la administración de los recursos confiados a la gerencia. Para cumplir con este objetivo, los estados financieros proveen información relacionada a la empresa sobre;

- (a) activos;
- (b) pasivos:
- (c) patrimonio:
- (d) ingresos y gastos, incluyendo ganancias y pérdidas; y
- (e) flujos de efectivo.

Información a ser Presentada en el Balance General o en las Notas

(b) Las cuentas por cobrar son analizadas entre los montos por cobrar comerciales de clientes, otros miembros del grupo, cuentas por cobrar de partes relacionadas, pagos por anticipado y otros valores:

Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI)

Art. 10.- Deducciones.- En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos e inversiones que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

. (Ley de Regimen Tributario Interno, 2018)

La Cámara de comercio de Manta es regulada por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca.

Su principal objetivo es "Fomentar la inserción estratégica del Ecuador en el Comercio Mundial a través del desarrollo productivo, la mejora de la

competitividad integral, el desarrollo de las cadenas de valor y las inversiones" (Ministerio de Produccion, Comercio Exterior Inversiones y Pesca).

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Afiliación no obligatoria a la Cámara de Comercio

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008).

1.2. Antecedentes investigativos.

Es pertinente mencionar que en los últimos años se han venido desarrollando diversos estudios académicos referentes a la gestión de cobranzas para mejorar su liquidez, ejemplo de ello son los siguientes antecedentes investigativos:

En la Universidad Técnica de Ambato, María Gabriela Tirado Torres (2015), presentó el siguiente trabajo de titulación denominado: "LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FÁBRICA DE CALZADO FADICALZA"; en donde el problema principal es la carencia de políticas créditos y cobranzas, que afectan a la empresa no sólo en el aspecto organizativo sino también financiero.

Dando, así como su problema principal la falta de un manual de políticas de créditos y cobranzas que permitan solucionar problemas de liquidez que posee en la empresa, utilizando herramientas acordes para determinar óptimas políticas y estrategias necesarias para la institución.

El propósito de esa investigación es aportar con herramientas de gestión crediticia y estrategias claras e inmediatas a sus propietarios para tomar las mejores decisiones, con la información suministrada. Finalmente, el contar con un adecuado modelo de gestión administrativa en la empresa, permitirá cumplir con las metas y objetivos trazados.

La autora concluyó su investigación de campo aportando lo siguiente “que un manual de políticas de crédito y cobranza es la mejor alternativa para solucionar los problemas antes descritos. A partir del establecimiento de políticas a seguir dentro del manual, se pueden definir actividades específicas para la toma de decisiones administrativas que se vea reflejado en el aspecto financiero de la empresa.”

En su propuesta determinó, que el principal problema que afecta a FADICALZA es la deficiente Gestión Crediticia; es decir, existen fallas tanto en el otorgamiento de créditos como en el manejo financiero que se da en la empresa. Es importante mencionar que una de las causas que originan este problema, es no tener definidas políticas de créditos y cobranzas, que sirvan como guía para el departamento de crédito; es decir, la empresa se maneja de forma empírica, ofreciendo créditos a los clientes más antiguos, incluso algunos sin un contrato por escrito.

En la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Porfiria Belén Macías Calderón (2017), presentó el siguiente trabajo de titulación “CONTROL EN LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GLOBALOLIMP S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”.

Dándonos a conocer su principal problema, que a partir del año 2010 la empresa GLOBALOLIMP S.A comenzó a explorar el comercio internacional por medio de agentes y en el año 2012 lo hizo directamente, incrementado en este segmento la cartera de sus clientes. A partir del año 2011, las cuentas por cobrar han tenido problemas en su recuperación.

La autora concluyó, que dentro de GLOBALOLIMP S.A. se debe medir monetariamente y poder contar con los flujos adecuados para realizar las cancelaciones de las obligaciones, y no afectar su liquidez por una incorrecta actividad de cobranza.

Dando como propuesta, que la empresa GLOBALOLIMP S.A maneje cuentas por cobrar saludables, es preciso que cuente con un manual de

procedimientos que involucre a las áreas de: Crédito, cobranza, ventas y contabilidad, de tal manera que trabajen de forma eficiente y coordinada, porque cada una cumple un papel importante en la recuperación de la cartera y en mejorar los rendimientos al finalizar el año.

En la Universidad De Guayaquil, las autoras Bermúdez Mero María José Peña Rosero Andrea Denisse presentaron en el año 2016 el siguiente trabajo de titulación, "PROPUESTA PLAN ESTRATÉGICO PARA RECUPERACIÓN CARTERA VENCIDA EN IMTELSA S.A. GUAYAQUIL"

Realizaron un análisis de la situación de la cartera vencida y cuentas por cobrar de clientes de la empresa IMTELSA S.A., dentro de este proceso investigativo se evidenció falencias en el área crediticia y cobranzas tales como: la falta de procesos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar.

Se concluyó que dentro de La empresa IMTELSA S.A., no poseen políticas crediticias, tampoco procesos establecidos para otorgar créditos a clientes. Se basa en las relaciones con los clientes, más que en procedimientos y revisiones crediticias para otorgar créditos. Esto los ha llevado a una situación de exceso de confianza, que actualmente está afectando a la liquidez de la empresa.

La propuesta del proyecto se basa en el diseño de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas, donde se establecen objetivos departamentales y funciones específicas del área, porque la empresa no cuenta con parámetros de acción para evaluar a un cliente, definir montos, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez.

En la Universidad De Guayaquil, Lissette Susana Tumbaco Zorrilla (2017), presentó el siguiente tema de titulación: PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EN DISAN ECUADOR S.A.

Dentro de este proceso investigativo se evidenciaron falencias en el departamento de cobranzas tales como: la falta de procedimientos formalmente establecidos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar.

La autora concluyó, que la compañía DISAN tiene un 90% de las ventas totales a crédito, debido a la diversidad de los productos que manejan, lo que produce permanentes vencimientos de cartera que requieren la toma de acciones encaminadas a mitigar este riesgo; de allí la importancia del establecimiento de un plan estratégico, permitiendo la adecuada observación de objetivos a corto y mediano plazo; a fin de establecer un plan de acción a seguir.

La propuesta se basa en el diseño de un plan estratégico para la gestión de cobranza, donde se establece: objetivos departamentales, funciones específicas y el establecimiento de políticas para los principales procedimientos, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa.

En la Universidad de Guayaquil, las autoras Bianca Lisbeth Solano Vargas y Génesis Yadira Gómez Quevedo (2016), presentaron el siguiente tema de titulación “PROPUESTA DE UN MANUAL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ”.

Las autoras encontraron como problema, la no existencia de un departamento específico que se encargue de realizar las funciones del área de crédito y cobranza para el ejercicio pleno de esta labor. Además, se evidenció que no existe un archivo de clientes con la información: requerida, revisada o verificada, manifestando un proceso empírico y primario, en el que no hay plazos establecidos para la concesión de créditos y se conceden por indicación de gerencia y vendedores.

Con los resultados obtenidos en los ratios financieros, se puede concluir que el objetivo planteado en la propuesta presentada a FRENO PRECISO CIA LTDA se cumple, pues mejora tanto en el aspecto administrativo como financiero. La aplicación del manual contribuirá a la disminución de la cartera vencida, posiblemente permitirá cumplir el objetivo principal de la propuesta que es mejorar la liquidez, pues la empresa podrá no solo captar recursos, sino administrarlos eficientemente, además de reducir los riesgos de incobrabilidad.

Una vez evaluada la situación financiera de la empresa e identificados los problemas administrativos, se propone un plan de acción basado en un manual, donde están establecidas las políticas que indicarán qué hacer y cómo deben desarrollarse las actividades a través de procedimientos.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Métodos y tipos de investigación aplicada

Actualmente, la Cámara de Comercio de Manta muestra falencias dentro de la gestión de cobranzas, por lo que es indispensable contar con la implementación de un manual de gestión de cobranzas, el cual servirá como guía necesaria para optimizar las recaudaciones, mejorando de manera positiva su rentabilidad.

Los métodos y tipos de investigación usados se escogieron con base al tema establecido.

2.1.1. Métodos de investigación

El método de investigación es aquella construcción teórica que guía al investigador a determinar objetivos en su tiempo preciso, utilizando las actividades y recursos suficientes para conseguir de esta manera resultados exitosos (Centty, 2006).

Los métodos que se utilizarán en esta investigación son:

2.1.1.1. Método analítico

Lopera, Ramírez, Zuluaga, y Ortiz (2010) menciona que “El método analítico da cuenta del objeto de estudio del grupo de investigación que en este trabajo se ocupa, con una rigurosa investigación documental, del método mismo que orienta su quehacer”.

Se analizaron mediante investigaciones documentales los hechos que afectan a la liquidez de la Cámara de Comercio de Manta, para realizar y exponer su respectiva recomendación.

2.1.1.2. Método Descriptivo

Guzman (2012) afirma sobre la investigación descriptiva que:

En ella se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio. Función principal: capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio. Por consiguiente, la investigación descriptiva es la facultad para elegir lo más relevante del objeto de estudio.

Se tomaron los hechos más relevantes dentro de la investigación para determinar las causas principales de la liquidez y morosidad, en la cartera vencida de la Cámara de Comercio de Manta.

2.1.1.3. Método Sintético

Según Ruiz (2012) afirma que el:

Método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una exposición metódica y breve, en resumen. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

Luego de realizar la recolección de la información, se elaboró de manera sintetizada la documentación necesaria para obtener un diagnóstico acerca de lo investigado.

2.1.2. Tipos de investigación

La investigación es un proceso que se realiza, mediante la indagación, detección, descripción y explicación de las características y/o problemas de determinados hechos o fenómenos que se dan al interior de una sociedad, de esta manera, elegir los tipos de investigación que se utilizarán para la respectiva investigación (Metodología, 2011).

Dentro de esta investigación serán usados los siguientes tipos:

2.1.2.1. Investigación Documental

“La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (Arias, 2012).

Se tomó la documentación respectiva (estados financieros, entre otros) dentro del manejo de cobro, para analizar los resultados y determinar los hechos más relevantes, de la gestión de cobranzas de la Cámara de Comercio de Manta.

2.1.2.2. Investigación de Campo

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (Arias, 2012)

La investigación de campo se realizó de manera minuciosa, se recolectarán datos de la Cámara de Comercio de Manta y de sus socios, logrando así analizar por qué existe una baja liquidez; para dar una recomendación que permita mejorar los indicadores financieros.

2.2. Técnicas de la Investigación

Centy (2006) Afirma que las técnicas de investigación:

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados.(p.41)

Las técnicas utilizadas dentro de esta investigación son:

2.2.1. Observación

Bravo (2010) define a la observación como “La inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como, son o tienen lugar espontáneamente”.

Mediante la visita “in situ”, se observó la documentación necesaria dentro del manejo de cobranzas, además de las técnicas empleadas, para luego realizar un buen enfoque dentro de la investigación.

2.2.2. Encuestas

Buendía (2012) define a la encuesta “Como un método de investigación, capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p.120).

Se realizaron encuestas dirigidas a 45 socios de la Cámara de Comercio de Manta, para observar y recopilar la información de manera directa, además de conocer más de la situación del manejo de cobranzas, obteniendo datos para la respectiva propuesta.

2.2.3. Entrevista

Buendía (2012) afirma que la entrevista “Consiste en la recogida de información a través de un proceso de comunicación, en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (p.127).

Se entrevistó a la Directora Ejecutiva de la Cámara de Comercio de Manta, Ab. Aurora Valle, aplicando una serie de preguntas para así obtener información de la situación y estado del manejo de cobranzas.

2.3. Población

Según Tamayo y Tamayo (2012) afirma que:

La población se define como “la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p.176)

Dentro de la Cámara de Comercio de Manta, la población de los socios es de 553.

2.4. Muestra

Según Hernandez, Fernandez, y Baptista (2014) “Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p.173).

Además, concluyen en que:

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.” (Pág. 175).

Dentro de esta investigación, como muestra tomamos a la Directora de la CCM, para realizar la entrevista y 45 socios para la encuesta.

2.4.1. Tamaño de la muestra

Se realizó el tamaño de la muestra obteniendo los siguientes resultados:

Ilustración 6 Tamaño de la muestra

CALCULE EL TAMAÑO DE LA MUESTRA CONOCIENDO EL MARGEN DE ERROR

Ingrese el universo o población total:

Ingrese el margen de error máximo que desea, con un decimal %
(expresar los decimales con un punto, no utilice comas)

CALCULE EL MARGEN DE ERROR CONOCIENDO EL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Ingrese el universo o población total:

Ingrese el número de casos de la muestra:

NOTA: en ambos cuadros el intervalo de confianza utilizado es 95% y se supone una heterogeneidad

Fuente: Grupo Radar

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

2.5. Análisis de resultados (de información).

2.5.1. Tabulación

Una vez aplicadas las encuestas respectivas, se procedió a realizar la tabulación obteniendo los siguientes resultados:

2.5.1.1. Encuestas realizadas a los socios de la Cámara de comercio de Manta

1. ¿Cómo califica usted, el grado de importancia en la gestión de cobranzas, para el aumento de la liquidez en la Cámara de Comercio de Manta?

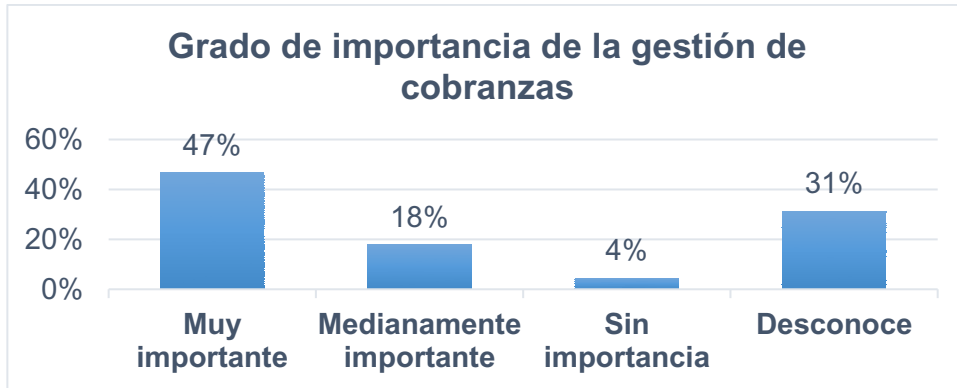
Tabla 2 Grado de importancia de la Gestión de cobranzas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Muy importante	21	47%
b. Medianamente importante	8	18%
c. Sin importancia	2	4%
d. Desconoce	14	31%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Avila Rodríguez

Ilustración 7 Grado de importancia de la Gestión de cobranzas



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, se observa que dentro de la ilustración “Grado de importancia de la gestión de cobranzas”, se evidenciaron los siguientes datos: el 47% indicó que es “muy importante”, el 18% “medianamente importante”, 4% “sin importancia” y el 31% dijo que desconocía.

Análisis:

Dentro de la información obtenida mediante las encuestas, se evidenció que un 47% de socios considera que es de vital importancia la gestión de cobranzas, porque esta permite la óptima recaudación de valores, generando una mejora dentro de la liquidez de la CCM.

2. ¿Conoce Usted si la Cámara de Comercio de Manta cuenta con políticas de cobranzas?

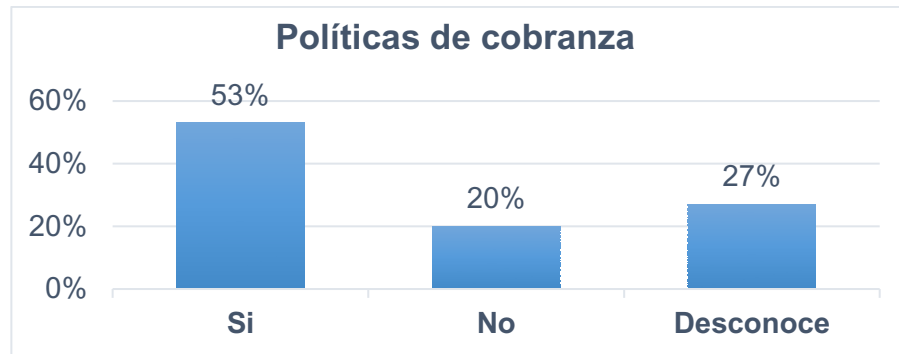
Tabla 3 Políticas de cobranza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	24	53%
b. No	9	20%
c. Desconoce	12	27%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Ilustración 8 Políticas de cobranza



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, se observa que dentro de la ilustración “Políticas de cobranzas”, se muestran los siguientes datos: el 53% indicó que “Si”, el 20% respondió que “No” y el 27% dijo desconocer las políticas de cobro.

Análisis:

Dentro de la información obtenida mediante las encuestas, se evidenció que un 53% de socios conoce que la CCM de Manta cuenta con políticas para realizar la gestión de cobranzas, además se indicó que el 27% desconoce evidenciando que las políticas establecidas no son aplicadas.

2.1. En caso de responder afirmativamente, la pregunta 2 indicar a través de qué medio se le hizo conocer las políticas de cobranzas:

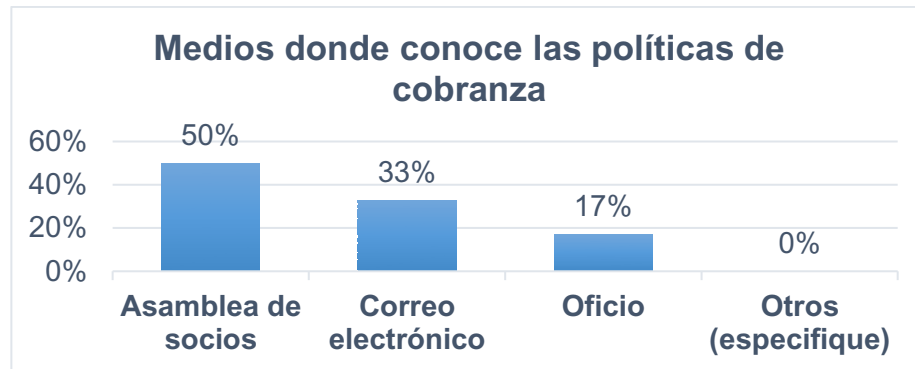
Tabla 4 Medios donde conoce las políticas de cobranza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Asamblea de socios	12	50%
b. Correo electrónico	8	33%
c. Oficio	4	17%
d. Otros (especifique)	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Ilustración 9 Medios donde conoció las políticas de cobranza



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, se observa en la ilustración “Medios donde conoció las políticas de cobranza”, los siguientes datos: el 50% respondió asamblea de socios, el 33% correo electrónico, el 17% por medio de oficio y dentro de “otros” se obtuvo el 0%.

Análisis:

Dentro de la información obtenida, se muestra que el principal medio para conocer las políticas de cobro es la asamblea de socios, además de enviar correos electrónicos y realizar la entrega de oficios, tomando estas estrategias para que los socios se enteren de forma rápida sobre las políticas establecidas.

3. ¿Cuándo efectúa el pago de la cuota social, cuál es el documento emitido para respaldar esta transacción?

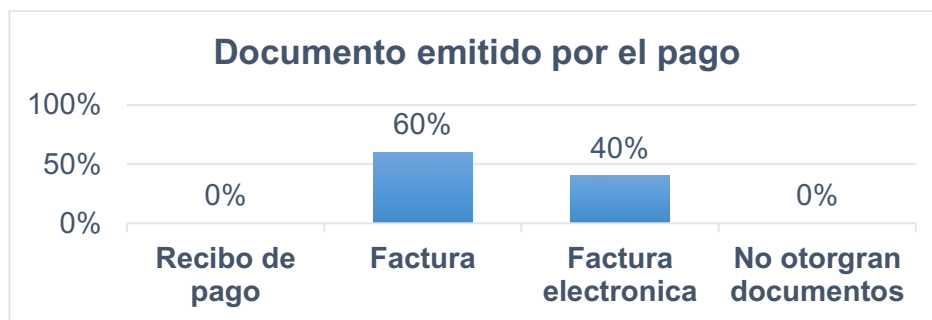
Tabla 5 Documento emitido por el pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Recibo de pago	0	0%
b. Factura	27	60%
c. Factura electrónica	18	40%
d. No otorgan documentos	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Ilustración 10 Documento emitido por el pago



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, en la ilustración “Documento emitido por el pago”, se evidenciaron los siguientes datos: el 60% para facturas, el 40% facturas electrónicas y 0% para recibos de pago y no otorgan documentos.

Análisis:

Dentro de la información obtenida mediante las encuestas, se refleja que un 60% de socios obtiene su factura de manera física al momento de realizar su pago; mientras que el 40% lo obtiene mediante factura electrónica, generando de estas dos formas la constancia de su pago, este documento al ser un comprobante (factura) es legal por el “Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios”.

4. ¿Cuál es el medio empleado, para informarle sobre el próximo pago de la cuota social?

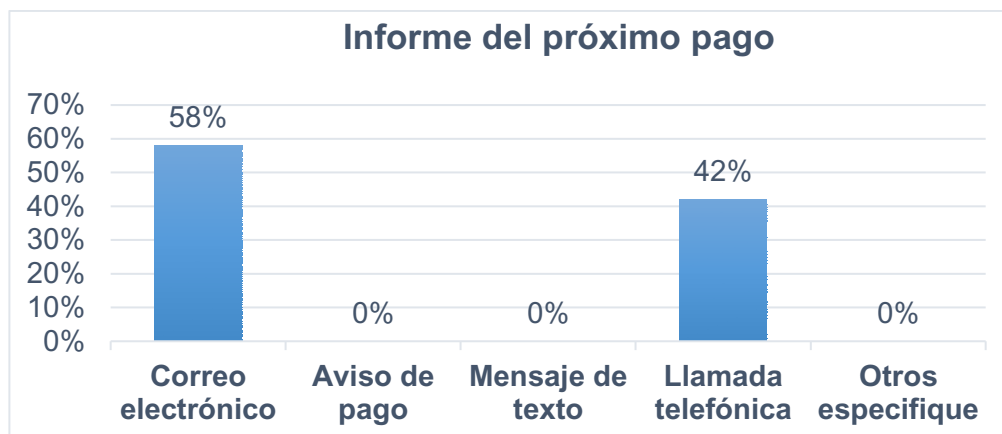
Tabla 6 Informe del próximo pago

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Correo electrónico	26	58%
b. Aviso de pago	0	0%
c. Mensaje de texto	0	0%
d. Llamada telefónica	19	42%
e. Otros (especifique)	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Autora

Ilustración 11 Informe del próximo pago



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, dentro de la ilustración “Informe del próximo pago”, se muestran los siguientes datos: 58% indicó que se le hace conocer mediante correo electrónico, 42% por medio de llamadas telefónicas y el 0% dentro de avisos de pago, mensajes de texto y otros.

Análisis:

Se evidenció con el 58% y el 42% que los medios más usados de la CCM para realizar el informe del próximo pago de cuotas sociales, son por: medio de correo electrónico y llamadas telefónicas; porque estas omiten entregar la información de manera directa y personalizada con el socio.

5. ¿Se encuentra al día en el pago de sus cuotas sociales?

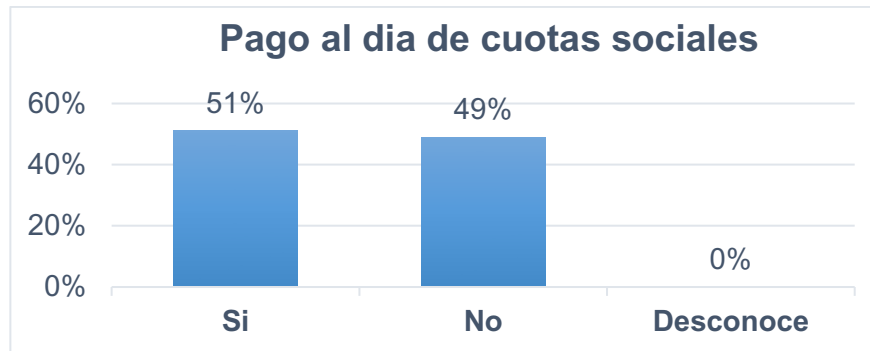
Tabla 7 Se encuentra al día en sus pagos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	23	51%
b. No	22	40%
c. Desconoce	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Ilustración 12 Pago al día de cuotas sociales



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, se observa dentro de la ilustración “Pago al día de cuotas sociales”, los siguientes datos: 51% indicó que SI, el 49% que NO y 0% en “desconoce”.

Análisis:

Se evidencia que dentro del “Pago al día de cuotas sociales”, el 51% de socios se encuentra al día, mientras que el 49% No, notando que dentro de estos porcentajes no existe una gran diferencia. Se determina que un gran número de socios se encuentra atrasado en sus pagos, generando de esta forma la baja liquidez dentro del cobro de cuotas sociales.

En caso de responder No, indique sus principales causa de morosidad:

Análisis:

Las personas que respondieron NO, dentro la pregunta 5, indicaron que sus principales atrasos se debían a: la falta de solvencia de sus negocios, baja rentabilidad, falta de tiempo para ir a cancelar, falta de conocimiento de pagos atrasados.

6. ¿Cuándo usted cancela a tiempo sus cuotas sociales recibe algún beneficio (descuentos, incentivos)? Indique cual

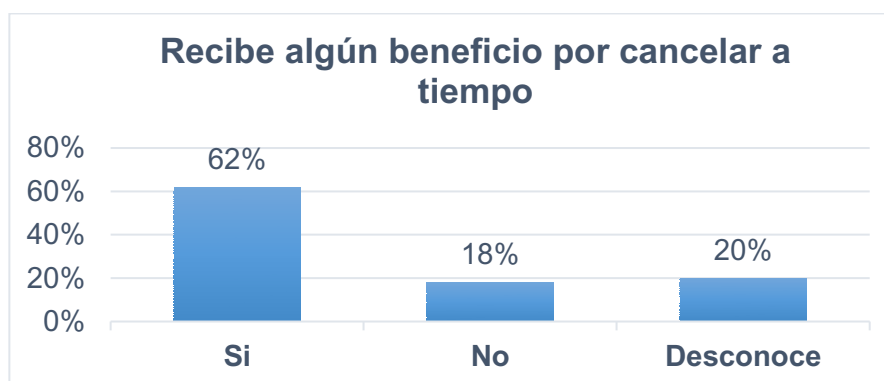
Tabla 8 Recibe algún beneficio por cancelar a tiempo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	28	62%
b. No	8	18%
c. Desconoce	9	20%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Autora

Ilustración 13 Recibe algún beneficio por cancelar a tiempo



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, dentro de la ilustración “Recibe algún beneficio por cancelar a tiempo”, se evidenciaron los siguientes datos: el 62% manifestó que “Si”, el 18% que “No” y el 20% indicó que “Desconoce”.

Análisis:

Se analiza que los socios que se encuentran al día si reciben beneficios como el mantenimiento de sus pólizas de seguro, porque si está atrasado es retirado de la lista de beneficiarios. Además, que un porcentaje de socios atrasados reciben cierto tipo de incentivo para que puedan ponerse al día, dentro de estos se encontraron: descuentos para realizar su pago, convenios y condonaciones, con el objetivo de seguir contando con su afiliación.

7. ¿Le otorga beneficios el estar afiliado a la Cámara de comercio de Manta?

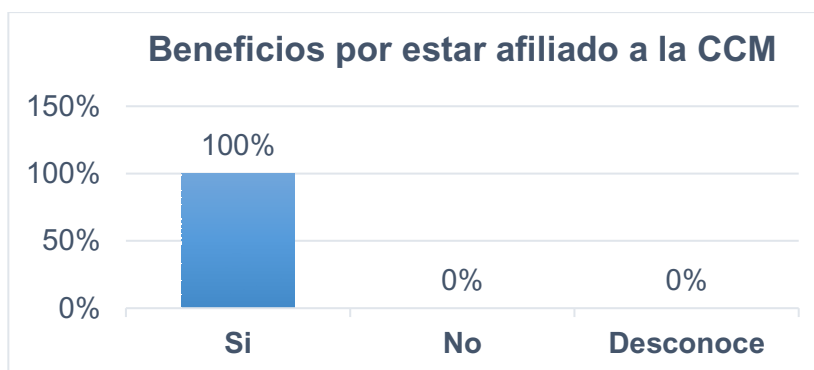
Tabla 9 Beneficios por estar afiliado a la CCM

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	45	100%
b. No	0	0%
c. Desconoce	0	0%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Autora

Ilustración 14 Beneficios por estar afiliado a la CCM



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, dentro de la ilustración “Beneficios por estar afiliado a la CCM”, se reflejan los siguientes datos: el 100% respondió que “Si”, dentro de las opciones “no” y “desconoce” se evidenció el 0%.

Análisis:

Se determinó que los socios están conscientes que la CCM le otorga algunos beneficios; reflejando de esta forma su conocimiento. Entre estas ventajas se encuentran: Seguro de vida por accidente, tarifa especial en hoteles, Centro de arbitraje y mediación, Biblioteca especializada, beneficios en el laboratorio OSTEOLAB, en la Universidad Técnica Popular de Loja, en el Gimnasio Olimpus, en el Hotel Oro Verde, entre otros.

8. ¿Considera usted que el pago atrasado de las cuotas sociales afecta la solvencia y liquidez de la empresa?

Tabla 10 El pago atrasado afecta la solvencia y liquidez de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	39	87%
b. No	0	0%
c. Desconoce	6	13%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Ilustración 15 Pago atrasado afecta la solvencia y liquidez de la empresa



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, se observa dentro de la ilustración "Pago atrasado afecta la solvencia y liquidez de la empresa", los siguientes datos: el 87% alegó que "Si", el 0% que "No" y el 13% indicó que "Desconoce".

Análisis:

Se determina que los socios consideran de gran importancia el pago de sus cuotas sociales, de esta manera se genera una solvencia para la utilización dentro del plan operativo anual de la CCM, además que al estar ellos al día cuentan con todos los beneficios otorgados.

9. ¿Cree Usted, que la implementación de un modelo de gestión de cobranzas mejoraría las recaudaciones de la CCM, por qué?

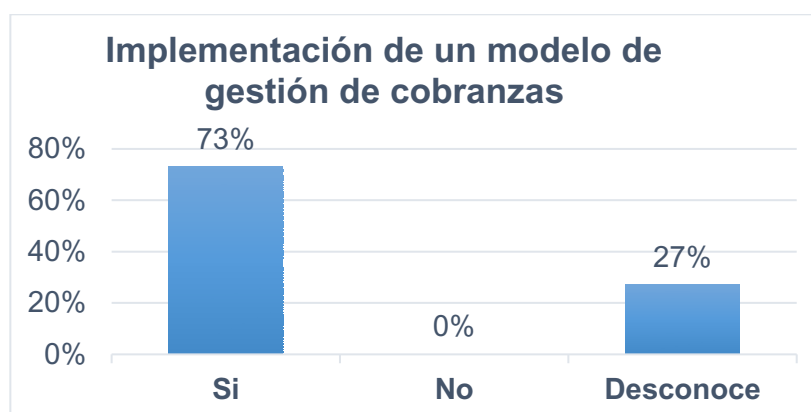
Tabla 11 Implementación de un modelo de gestión de cobranzas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a. Si	33	73%
b. No	0	0%
c. Desconoce	12	27%
TOTAL	45	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Ilustración 16 Implementación de un modelo de gestión de cobranzas



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la CCM.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

Interpretación

De acuerdo a la información obtenida por parte de los socios encuestados, dentro de la ilustración “Implementación de un modelo de gestión de cobranzas”, se encontraron los siguientes datos: el 73% respondió que “Si”, un 0% se ubicó dentro de la opción “No” y el 27% manifestó que “Desconoce”.

Análisis:

Se determina que los socios de la CCM consideran que la implementación de un manual de gestión de cobranzas mejoraría de manera positiva el cobro de valores, otorgando así una mejor liquidez y el crecimiento de la rentabilidad para realizar sus operaciones de manera efectiva.

2.5.1.2. Entrevista dirigida a la Directora de la Cámara de Comercio de Manta

Entrevista dirigida a la Directora de la Cámara de Comercio de Manta, para determinar la problemática:
“Análisis sobre la gestión de cobranzas en la Cámara de Comercio de Manta y su efecto para la liquidez, periodo 2017- 2018”.
Objetivo: Obtener información sobre la gestión de cobranzas para analizar la cartera vencida de la Cámara de Comercio de Manta. Por este motivo solicitamos su colaboración quedando agradecida de antemano.
Entrevistado: Ab. Aurora Valle – Directora de la CCM.

1. ¿Cuál es el procedimiento aplicado en la gestión de cobranzas?

Los procedimientos que se realizan son mediante correo electrónico y llamadas telefónicas.

Además se ofrecen servicios para lograr la afiliación de nuevos socios y descuentos a quienes que se encuentran atrasados, para que se pongan al día en la CCM.

2. ¿Cuáles son las políticas de cobro para los socios?

Nuestras políticas son de acuerdo al estatuto vigente, los socios tienen obligaciones que cumplir, anualmente se les envía un recordatorio y luego se factura.

3. ¿Se cuenta con reportes que permitan obtener información sobre el proceso de gestión de cobranzas, describa su alcance?

Claro que sí, la CCM tiene dentro de sus libros contables y su sistema contable informático “Genova” todos sus movimientos, además de todas las actividades realizadas dentro del área de contabilidad. El proceso para efectuar el cobro es a través de una notificación al correo electrónico, además de gestionar por medio de llamadas telefónicas, luego registrar en el

sistema a los socios que se le hizo el seguimiento de cobranzas, para que de esta forma realicen el respectivo pago, así mismo, a los que tienen deudas pendientes se los registran dentro del sistema para realizar el proceso nuevamente.

4. ¿Cuáles son los principales problemas que presenta el proceso de gestión de cobranzas?

Uno de los principales problemas es el atraso de pago por falta de liquidez de los socios, generando de esta manera problemas en la gestión de cobranzas, cuando se vuelve reiterativo el cobro, le causamos un fastidio y molestia al socio; generando así que este opte por no generar el pago.

Además, que hoy ya no es obligatorio estar afiliado a la CCM, descripción que consta en la Constitución de la República del Ecuador – 2008, por lo tanto, un sinnúmero de socios se retiró y dejó de pagar sus cuotas, generando una menor liquidez.

5. ¿Qué medidas está tomando la Dirección para recuperar los valores vencidos por los socios?

Las medidas tomadas son: revisar los informes mensuales que se realizan y gestionar con el departamento de contabilidad, para que ejecute el cobro de los valores vencidos.

6. ¿Cómo afecta el pago impuntual de las cuotas sociales por parte de los socios?

Reduce un poco la liquidez de la CCM, pero al ser una sociedad sin fines de lucro, nuestra liquidez no se ve tan afectada porque recibimos aportes del sector productivo.

7. ¿Considera que las recaudaciones de los socios ayuda a la solvencia de la CCM?

Si, las recaudaciones ayudan de manera efectiva una mejor solvencia dentro de la institución, además que la CCM no solo obtiene ingresos de las cuotas sociales, sino de parte del sector productivo, para realizar su POA (Plan operativo anual).

8. ¿Cuándo se recupera cartera vencida, hacia qué proyectos se destinan estos recursos?

El dinero de las recaudaciones ingresa al departamento de contabilidad, conjuntamente reinvertir el dinero en los mismos socios realizando: seminarios, conferencias y diferentes actividades.

9. ¿Se origina algún beneficio para los socios que realizan sus pagos a tiempo?

Si, los socios tienen beneficios al estar al día, uno de ellos es la póliza de seguro de salud, al momento que se atrasan, son retirados de la lista de beneficiarios.

10. ¿Cuáles son los beneficios que tienen los socios de la CCM?

- Seguro de vida por accidente (Cobertura 24 horas, 365 días dentro y fuera del país).
- Asistencia total (Asistencia legal, asistencia de funeraria, crédito hospitalario por emergencia).
- Tarifa especial en hoteles.
- Centro de arbitraje y mediación (Su misión fundamental es resolver de forma ágil y equitativa todo tipo de controversia susceptible de transacción).
- Biblioteca especializada.

- Auditorio.
- Certificados de origen.
- Laboratorio OSTEOLAB.
- CONAUTO-TIRE CITY.
- Universidad Técnica Popular de Loja.
- El palacio del trofeo.
- Gimnasio Olimpus.
- Spa. Buena Vibra
- Universidad Espíritu Santo.
- Casa de la esponja.
- Metrocar - Manta
- Hotel Oro Verde.
- Clínica de especialidades Centeno.
- Aerogal.

11. ¿Cree Usted, que la implementación de un modelo de gestión de cobranzas mejoraría las recaudaciones de la CCM, por qué?

Si, por supuesto la implementación de un modelo de gestión de cobranzas mejoraría de manera efectiva las recaudaciones.

2.5.1.3. Análisis de los resultados de la entrevista

La entrevista fue aplicada a la Directora de la CCM, en donde se obtuvo la siguiente información:

La Cámara de Comercio de Manta es una institución gremial sin fines de lucro fundada en el año de 1926, se ha convertido en una de las más emblemáticas de la región, donde confluyen desde el comerciante más humilde e informal hasta el gran empresario, todos con derechos y obligaciones a cumplir. En la actualidad cuenta con alrededor de 553 socios activos.

Entre los aspectos positivos de la CCM se pudo analizar, que esta cuenta con políticas establecidas para el cobro, que la mayoría de socios conoce, además de utilizar mecanismos para que estos se informen de sus pagos y los realicen a tiempo.

Entre los aspectos negativos, se puntualizan los siguientes:

Hoy en día ya no es necesario afiliarse a ninguna Cámara de Comercio, por lo tanto, esto ha disminuido el número de socios afiliados; provocando que la liquidez se vea afectada.

El proceso para la gestión de cobranzas que realiza la CCM debería de ser más efectivo para no causar molestias a los socios por la insistencia del pago, uno de los principales problemas del atraso de socios es la liquidez con las que ellos cuentan en sus negocios en ese momento; generado por la situación económica actual del país, la disminución de sus ingresos, entre otros, provocando que día a día los valores adeudados vayan aumentando y sean retirados de la lista de beneficiarios.

Si bien la CCM cuenta con mecanismos para el cobro, estos deberían ser más efectivos, realizar un proceso más organizado y apropiado para su correcta aplicación; generaría pagos positivos.

Para realizar el seguimiento de los socios que adeudan en la CCM se necesita elaborar actualizaciones dentro del sistema, para constatar que los datos contenidos son los correctos.

Por otro lado, los socios que efectúan de manera puntual el pago de sus cuotas, reciben sus beneficios a tiempo, originando de esta forma un cumplimiento de ambas partes.

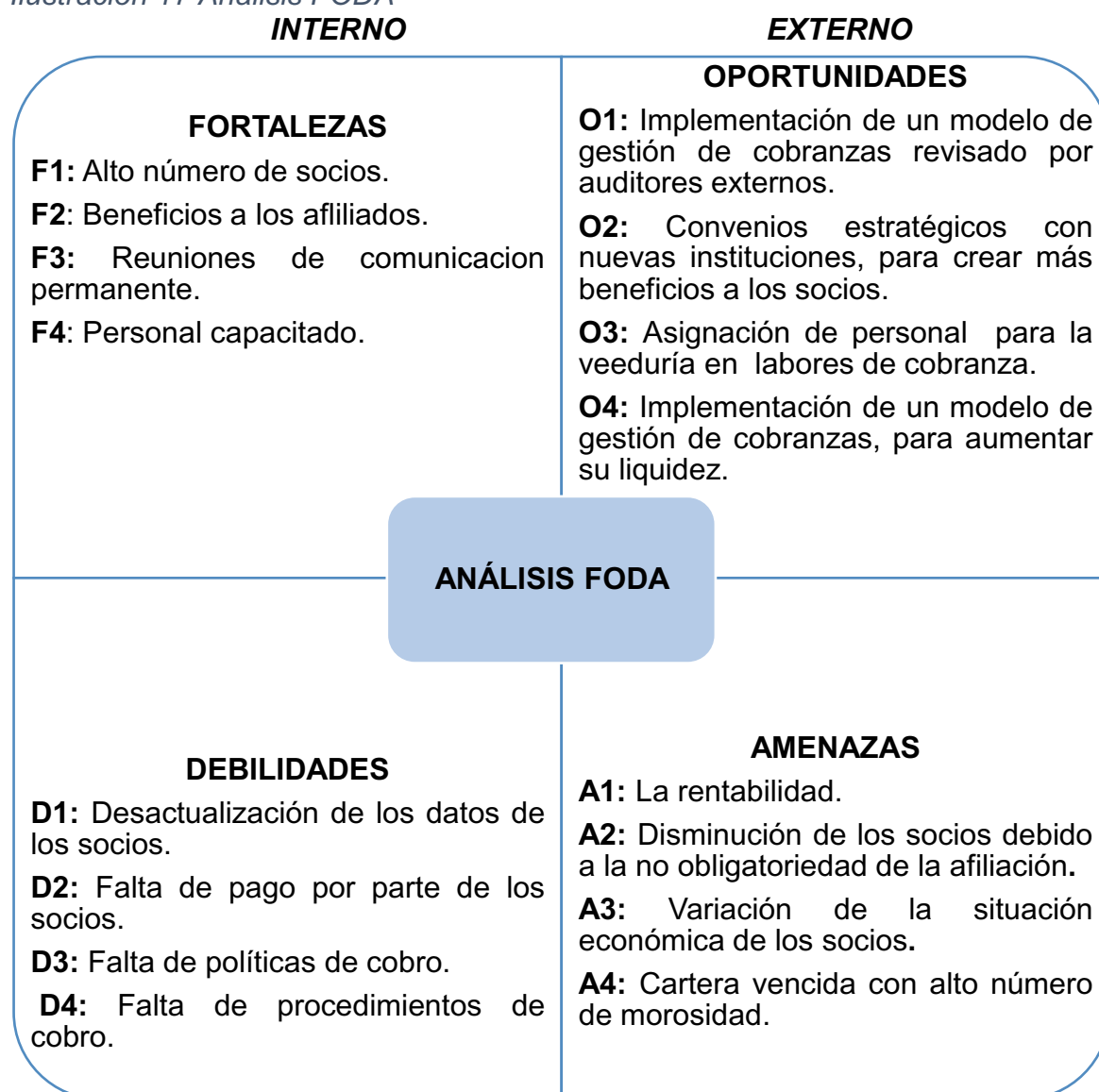
Por último, se constata que la CCM no cuenta con un modelo de gestión de cobranzas establecido y que su implementación, ayudaría de manera positiva con las recaudaciones para la recuperación de cartera, creando así que su liquidez aumente más.

Tomando en cuenta los puntos negativos mencionados anteriormente, se realizará una propuesta que genere soluciones.

2.5.2. Análisis FODA

Se procedió a realizar la elaboración de un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), para conocer la situación actual de la gestión de cobranzas de la Cámara de Comercio de Manta, la autora tomó en cuenta el entorno en el cual se desarrollan los movimientos de cartera vencida; permitiendo de esta forma obtener un diagnóstico de las falencias encontradas, se utilizó para la elaboración del FODA las encuestas, entrevistas y visita in situ, para luego establecer estrategias y acciones de solución que contribuyan al logro de los objetivos y metas institucionales.

Ilustración 17 Análisis FODA



Fuente: Cámara de Comercio de Manta.
Elaborado por: Autora

Se realizó el análisis de las matrices de comparación del FODA, tomando en cuenta los siguientes parámetros:

- Se relacionan las Fortalezas y Oportunidades.
- Se relacionan las Debilidades y Amenazas.
- Se constituye una calificación, que establece el grado de relación entre las variables, por lo tanto, será:
 1. Bajo.
 2. Medio.
 3. Alto.
- Se realiza la sumatoria de las columnas y filas. Los resultados mayores a 10 se considerarán relevantes.

Tabla 12 Matriz comparativa Fortalezas y Oportunidades

		Oportunidades				
		O1	O2	O3	O4	TOTAL
Fortalezas	F1	3	3	2	3	11
	F2	2	3	1	2	8
	F3	3	3	1	3	10
	F4	3	3	3	3	12
	TOTAL	11	12	7	11	TOTAL

Fuente: Cámara de Comercio de Manta.

Elaborado por: Autora

El resultado de la matriz comparativa de fortalezas y oportunidades señala que: el alto número de socios, realizar reuniones de capacitación y contar con un personal calificado son las principales fortalezas de la Cámara de Comercio de Manta, lo que debe seguirse manteniendo para lograr mejorar la situación de cobro de la institución.

La implementación de un modelo de gestión de cobranzas, para aumentar la liquidez y disminuir la cartera vencida, además de asignar un personal para la correcta gestión de cobranzas, son las oportunidades que presenta la Cámara de Comercio de Manta.

Tabla 13 Matriz comparativa de Debilidades y Amenazas

		Amenazas				
Debilidades		A1	A2	A3	A4	TOTAL
	D1	3	1	1	3	8
	D2	3	1	3	3	10
	D3	3	1	1	3	8
	D4	3	1	1	3	8
	TOTAL	12	4	6	12	TOTAL

Fuente: Cámara de Comercio de Manta.

Elaborado por: Autora

Respecto a la matriz comparativa de debilidades y amenazas generó como resultado que el tener una cartera alta de morosidad de socios, ocasiona que la rentabilidad de la institución baje, obteniendo de esta manera resultados negativos.

Por otro lado, su debilidad principal es la falta de pago por parte de los socios, lo que genera que la cartera vaya aumentando, afectando de esta forma la situación financiera de la institución.

Conclusiones del análisis FODA:

Del análisis FODA se obtienen las siguientes conclusiones:

- La Cámara de Comercio de Manta, no cuenta con un manual de cobranzas para realizar el cobro de cartera vencida, ni con políticas y procesos de cobro definidos, lo que genera que exista una cartera de morosidad alta. La implementación de un manual generaría resultados positivos, logrando recuperar valores de cartera vencida de manera correcta, óptima y eficiente para aumentar la liquidez de la institución y cumplir los objetivos institucionales.
- Debido a la no obligatoriedad de la afiliación a la Cámara de Comercio, gran parte de comerciantes deciden no afiliarse; lo que genera menor cantidad de socios. No obstante, la Cámara de Comercio de Manta cuenta con un gran número de socios que permiten que sus actividades se sigan desarrollando.

- Con el aumento de la crisis financiera que atraviesa el país, los socios no cancelan sus valores a tiempo, incrementando la cartera vencida o creando cuentas incobrables.
- Con la desactualización de los datos personales de los socios, se provoca que la comunicación no se haga de manera correcta; la actualización de datos de los socios de manera permanente genera resultados óptimos y positivos a la hora de contactarlos, además de realizar correctamente el proceso de cobro.

2.6. Análisis de los aspectos financieros mediante indicadores financieros para los años 2017 y 2018 de la CCM

Antes de realizar la elaboración del Modelo de Gestión de Cobranzas se procedió a utilizar la información financiera recopilada, elaborando de esta forma los estados de situación financiera que se detallan a continuación:

Tabla 14 Estado de situación financiera Año 2017

CAMARA DE COMERCIO DE MANTA		
BALANCE GENERAL		
DE ENERO 1 AL 31 DE DICIEMBRE /2017		
ACTIVOS		
CORRIENTE		
CAJA BANCO	21.000,00	
TOTAL DISPONIBLE		21.000,00
INVERSIONES	6.000,00	
		6.000,00
EXIGIBLES		
CUENTAS X C.SOCIOS CARTERA VENCIDA	7.700,00	
CUENTAS X C.SOCIOS CARTERA ACTUAL	2.400,00	
CUENTAS X COBRAR EMPLEADOS	200,00	
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	260,00	
TELETON POR COBRAR 2017	13.000,00	
CTAS POR COBRAR COOP. CCM.	600,00	
CTAS POR COBRAR ALQUILER DE AUDITORIO	3.000,00	
ANTICIPO A PROVEEDORES	7.000,00	
ANTICIPOS CONTRATOS DE MEDIACION	1.000,00	
OTRAS CUENTAS POR COBRARC.MEDIACION	7.000,00	
CTAS POR COBRAR REVISTA CCM	4.000,00	
RETENCION 1%	5.000,00	
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE		51.160,00
ACTIVOS FIJOS		
EDIFICIO	150.000,00	
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	2.000,00	
EQUIPOS DE COMPUTACION	6.000,00	
EQUIPOS DE OFICINA	11.000,00	
MUEBLES Y ENSERES	10.000,00	
CUADROS	2.000,00	
BIBLIOTECA	3.000,00	
SUMINISTROS Y HERRAMIENTAS	3.000,00	
VEHICULOS	28.000,00	
VALOR ACTIVOS FIJOS	215.000,00	
DEPRC. ACTIVOS FIJOS	53.000,00	
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS		162.000,00
ACTIVOS DIFERIDOS		26.000,00
CUOTAS SOC.CARTERA VENCIDA	26.000,00	
TOTAL DE ACTIVOS		266.160,00
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
PROVEEDORES	20.000,00	
CUENTAS POR PAGAR MEDIADORES	20.000,00	
OBLIGACIONES CON ADM.TRIBUTARIA		
IVA POR PAGAR/RETENCION.VARIAS	2.000,00	
OBLIGACIONES CON EL IEES		
APORTES IEES PERS/PATRONAL	1.000,00	
OBLIACIONES CON EMPLEADOS PROVIC		
FONDO RESERVA/ DECIMOS VACACIONES	3.000,00	
OTRAS CUENTAS POR PAGAR VARIAS	200,00	
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		46.200,00
PASIVOS DIFERIDOSS		
CARTERA VENCIDA DIFERIDA	26.000,00	
CUOTAS DE SOCIOS ANTICIPADAS	200,00	
ANTICIPOS POR GARANTIA ARRIENDO FARMAC	1.600,00	
TOTAL PASIVOS DIFERIDO		27.800,00
TOTAL PASIVOS		74.000,00
PATRIMONIO		
CAPITAL INSTITUCIONAL	41.000,00	
RESERVAS DE CAPITAL	110.000,00	
APORTES FUTURAS CAPITALIZACIONES	7.000,00	
EXEDENTES AÑOS ANTERIORES	63.000,00	
UTILIDAD DEL PRESENTE EJERCICIO	-16.000,00	
TOTAL PATRIMONIO		205.000,00
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		279.000,00
CONTADOR		PRESIDENTE

Fuente: Cámara de Comercio de Manta.
Elaborado por: Autora

Tabla 15 Estado de situación financiera Año 2018

CAMARA DE COMERCIO DE MANTA		
BALANCE GENERAL		
DE ENERO 1ERO AL 31 DE DICIEMBRE /2018		
ACTIVOS		
CORRIENTE		
DISPONIBLE		
CAJA BANCO	60.000,00	
TOTAL DISPONIBLE		60.000,00
INVERSIONES	6.000,00	
		6.000,00
EXIGIBLES		
CUENTAS X C.SOCIOS CARTERA VENCIDA	5.000,00	
CUENTAS X C.SOCIOS CARTERA ACTUAL	6.000,00	
CUENTAS X COBRAR EMPLEADOS	400,00	
CUENTAS X COBRAR TELETON 2018	11.000,00	
CUENTAS X COBRAR REVISTA CCM	6.000,00	
OTRAS CTAS X COBRAR CENTRO DE MEDIAC	7.000,00	
CTAS POR COBRAR COOP. CCM.	600,00	
ANTICIPOS CONTRATOS DE MEDIACION	1.000,00	
OTRAS CUENTAS POR COBRAR(bc.Pichincha	8.000,00	
RETENCION 1% EN FUENTE AÑOS ANTERIORES	5.000,00	
CREDITO TRIBUTARIO 12 % IVA EN COMPRAS	300,00	
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE		50.300,00
ACTIVOS FIJOS		
EDIFICIO	150.000,00	
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	2.000,00	
EQUIPOS DE OFICINA	7.000,00	
EQUIPOS DE COMPUTACION	13.000,00	
MUEBLES Y ENSERES	15.000,00	
CUADROS	2.000,00	
BIBLIOTECA	3.000,00	
SUMINISTROS Y HERRAMIENTAS	2.000,00	
VEHICULOS	28.000,00	
VALOR ACTIVOS FIJOS	222.000,00	
DEPRC. ACTIVOS FIJOS	61.000,00	
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS		161.000,00
ACTIVOS DIFERIDOS		20.000,00
CUOTAS SOC.CARTERA VENCIDA	20.000,00	
TOTAL DE ACTIVOS		297.300,00
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
PROVEEDORES	40.000,00	
CUENTAS POR PAGAR MEDIADORES	15.000,00	
OBLIGACIONES CON ADM.TRIBUTARIA		
RETENC 1% 2% 8% Y 10 %	1.000,00	
IVA POR PAGAR/RETENC/ 30/70/100%	2.000,00	
OBLIGACIONES CON EL IEES		
APORTES IEES PERS/PATRONAL	1.300,00	
OBLIACIONES CON EMPLEADOS PROVIC		
FONDO RESERVA/ DECIMOS VACACIONES	3.000,00	
OTRAS CUENTAS POR PAGAR VARIAS	500,00	
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		62.800,00
PASIVOS DIFERIDOS		
CARTERA VENCIDA DIFERIDA	20.000,00	
ANTICIPOS POR GARANTIA ARRIENDO FARMAC	1.700,00	
TOTAL PASIVOS DIFERIDO		21.700,00
TOTAL PASIVOS		84.500,00
PATRIMONIO		
CAPITAL INSTITUCIONAL	41.000,00	
RESERVAS DE CAPITAL	110.000,00	
APORTES FUTURAS CAPITALIZACIONES	7.000,00	
EXEDENTES AÑOS ANTERIORES	44.000,00	
UTILIDAD DEL PRESENTE EJERCICIO	18.000,00	
TOTAL PATRIMONIO		220.000,00
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		304.500,00
CONTADOR		PRESIDENTE

Fuente: Cámara de Comercio de Manta.
Elaborado por: Autora

2.6.1. Indicadores financieros

A continuación se detallan los indicadores financieros utilizados:

Índice de liquidez

Para determinar el índice de liquidez que posee la Cámara de Comercio de Manta, se procedió a tomar los datos de los estados de situación financiera de los años 2017 y 2018, correspondiente al total de “activo corriente” y “pasivo corriente”; generando de esta forma un resultado, que si es mayor a 1 se considera que la empresa tiene la liquidez suficiente para cumplir con varias obligaciones, pero si el resultado es menor que 1 significa que la empresa no tiene la liquidez necesaria para cubrir con sus obligaciones.

Tabla 16 Índice de liquidez

Cuenta	Año 2017	Año 2018
Activo Corriente	51160	50300
Pasivo Corriente	46200	62800
Cálculo del Índice de liquidez <i>Activo corriente</i> <hr/> <i>Pasivo corriente</i>	$= \frac{51160}{46200}$	$= \frac{50300}{62800}$
Resultado	1,11	0,80

Fuente: Cámara de Comercio de Manta.

Elaborado por: Autora

Análisis:

Obteniendo los respectivos resultado se observa que el año 2017 el resultado de liquidez genero el 1,11 valor que genera una solvencia de liquidez adecuada para cubrir con ciertas obligaciones, mientras que en el año 2018 se obtuvo el 0,80 valor que nos indica que no existió liquidez en ese año, lo cual no permitió cubrir con todas sus obligaciones.

Índice de morosidad

Para determinar el índice de morosidad se tomara en cuenta las cuentas “Cuentas por cobrar socios cartera vencida” y “Cuentas por cobrar socios cartera actual”; dando como resultado un ratio que se enfoca en medir el volumen de morosos que tiene la empresa.

Tabla 17 Índice de morosidad

Cuenta	Año 2017	Año 2018
Cuentas por cobrar socios cartera vencida	7700	5000
Cuentas por cobrar socios cartera actual	2400	6000
Cálculo del Índice de morosidad <i>Cuentas por cobrar socios cartera vencida</i>	$= \frac{7700}{2400}$	$= \frac{5000}{6000}$
<i>Cuentas por cobrar socios cartera actual</i>		
Resultado	3,21	0,83

Fuente: Cámara de Comercio de Manta.

Elaborado por: Autora

Análisis

Obteniendo los resultados, se observa que el año 2017 tuvo un nivel alto de morosidad, destacando que un gran número de socios quedo como deudores ese año, dando a notar que los mecanismos de cobro usados (llamadas, correos electrónicos, entre otros) no fueron realizados de manera eficiente, otro motivo de la falta de cancelación por parte de los socios también se debe a la baja rentabilidad de sus negocios, la situación económica que atraviesa el país y demás motivos personales de ellos, lo que impidió que realizaran su pago a tiempo, no obstante de manera positiva se logró disminuir en el año 2018, analizando que durante ese año los mecanismos de cobro se realizaron de mejor manera y la situación económica de los socios mejoro positivamente, logrando que un gran número de socios pague sus respectivas cuotas sociales poniéndose al día en ellas.

Índice de endeudamiento

Para determinar el índice de solvencia que posee la Cámara de Comercio de Manta, se procedió a tomar los datos de los estados de situación financiera de los años 2017 y 2018, correspondiente al total de “pasivo total” y “patrimonio”; generando de esta forma un resultado ideal que se sitúa entre 0,4 y 0,6. Si el resultado está por debajo de 0,4 la empresa tendría recursos propios ociosos (no están suficientemente aprovechados), por encima de 0,6 la empresa estaría

endeudada en exceso, Por consiguiente, si se encuentra entre el rango entre el 40% y el 60% de sus recursos propios se consideran como valores óptimos.

Tabla 18 Índice de endeudamiento

Cuenta	Año 2017	Año 2018
Pasivo total	74000	84500
Patrimonio	20500	220000
Cálculo del Índice de endeudamiento <i>$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$</i>	$= \frac{74000}{205000}$	$= \frac{284500}{220000}$
Resultado	0,36	0,38

Fuente: Cámara de Comercio de Manta.

Elaborado por: Autora

Análisis:

Obteniendo los resultados se observa que en el año 2017 se obtuvo el 0,36 y en el 2018 se consiguió el 0,38, valores que nos arrojan como resultado el nivel de endeudamiento de la CCM, la cual tiene recursos propios ociosos que no son aprovechados en su totalidad.

2.7. Análisis de los aspectos financieros de la cartera vencida (2017-2018)

Luego de realizar el respectivo análisis y haciendo las comparativas de los años 2017 y 2018 se observó lo siguiente:

Tabla 19 Análisis de los aspectos financieros de la cartera vencida 2017 - 2018

Cuenta	Año		Análisis
	2017	2018	
Cuentas por cobrar socios cartera vencida	\$ 7.700,00	\$ 5.900,00	Se observó que durante el año 2018 la cartera vencida disminuyó con una diferencia de \$1800,00, valor que representa el 31% de disminución, porcentaje que no generan una gran liquidez por parte de esta cuenta, pero que aun así es un valor positivo para la CCM.
Cuentas por cobrar socios cartera actual	\$ 2.400,00	\$ 6.900,00	Se observó que la cuenta “cuentas por cobrar cartera socio actual” del año 2017 incrementó de manera significativa en el año 2018 generando el 65% de aumento, lo que ocasiono un aumento en el índice de morosidad.
TOTAL AÑOS	\$ 10.100,00	\$ 12.800,00	Una vez realizadas las comparativas, se analiza que en el año 2018, la cartera vencida aumentó, un 21%, lo que ocasionó un pequeño porcentaje de liquidez, observando de esta forma que los mecanismos efectuados no dieron los resultados esperados. Uno de los posibles aumentos de la cartera es la falta de rentabilidad de parte de los socios lo que ocasiona que estos no cancelen a tiempo, existiendo un aumento de morosidad.

Fuente: Cámara de Comercio de Manta.

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta

Diseño del Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.

3.2. Objetivo general de la propuesta

Optimizar la recuperación de los valores de la cartera vencida de los socios de la Cámara de Comercio de Manta, mediante la aceptación del modelo de gestión de cobranzas propuesto.

3.3. Objetivos específicos de la propuesta.

- Establecer procedimientos que permitan mejorar las recaudaciones.
- Implementar estrategias para contar con la actualización de datos de los socios.
- Identificar el perfil de cada funcionario del departamento de contabilidad encargado de cobranzas.
- Elaborar flujogramas para realizar el correcto proceso de gestión de cobranzas.
- Desarrollar formatos que evidencien y respalden el proceso efectuado.

3.4. Fundamentación de la propuesta

Las cuentas por cobrar son aquellas que se adquieren por la prestación de un servicio o venta de bienes a crédito, en la Cámara de Comercio de Manta se pudo evidenciar que sus cuentas por cobrar se basan en las cuotas sociales de los socios, lo que genera una importante función financiera dentro de esta institución, las encuestas y entrevista realizadas proyectó como resultado la **falta de un manual para la correcta gestión de cobranzas**. Por esto es necesario, la implementación de un proceso que permita realizar la cobranza de manera óptima y eficiente.

3.5. Factibilidad de la propuesta

La creación de un modelo de gestión de cobranzas para mejorar las recaudaciones es una propuesta factible, este será usado por los funcionarios de la institución, capacitando con políticas y procedimientos que se deben aplicar para la recuperación de valores, con el objetivo de reducir la cartera vencida y generar una mayor liquidez; además será una guía para que el nuevo personal conozca el proceso que se realiza cuando existe la morosidad de los socios.

3.6. Resultados científicos.

El Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones, es de fácil manejo este contiene los siguientes puntos:

- **Presentación de la institución.**
 - **Misión**
 - **Visión**
 - **Objetivos Institucionales**
 - **Organigrama Institucional**
- **Presentación del manual**
 - **Objetivos**
 - **Objetivo General**
 - **Objetivos específicos**
- **Alcance**
- **Definiciones**
- **Simbología**
- **Políticas y procedimientos**
- **Descripción Perfil Profesional Y Actividades.**

Contando así con una estructura fácil y sencilla para realizar el proceso de cobranzas, contribuyendo de esta manera con una propuesta con puntos específicos de fácil manejo para los funcionarios de la institución, logrando realizar sus tareas y actividades relacionadas a la gestión de cobranzas de manera sencilla.


Además, contiene flujogramas que detallan los procesos a la hora de realizar la recuperación de cartera y formatos de fácil uso para lograr los objetivos en la gestión de cobranzas.

Teniendo como finalidad la familiarización de los socios con el proceso de cobranzas; de esta manera aplicar correctamente los mecanismos establecidos manteniendo el pago puntual de sus cuotas y minimizando los valores de cartera vencida.

**MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS
PARA MEJORAR LAS
RECAUDACIONES DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE MANTA.**




MANTA-MANABÍ-ECUADOR

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

CONTENIDO:

1. **Presentación de la institución.**
 - 1.1. **Misión**
 - 1.2. **Visión**
 - 1.3. **Objetivos Institucionales**
 - 1.4. **Organigrama Institucional**
2. **Presentación del manual**
 - 2.1. **Objetivos**
 - 2.1.1. **Objetivo General**
 - 2.1.2. **Objetivos específicos**
3. **Alcance**
4. **Definiciones**
 - 4.1. **Gestión de cobranzas**
 - 4.2. **Cartera vencida**
 - 4.3. **Cuentas incobrables**
 - 4.4. **Morosidad**
5. **Simbología**
6. **Políticas y procedimientos**
 - 6.1. **Cobranza**
 - 6.1.1. **Políticas**
 - 6.1.2. **Procedimientos**
 - 6.1.3. **Flujograma**
 - 6.1.4. **Formatos**
 - 6.2. **Control y seguimiento de morosidad**
 - 6.2.1. **Políticas**
 - 6.2.2. **Procedimientos**
 - 6.2.3. **Flujograma**
 - 6.2.4. **Formatos**
 - 6.3. **Recuperación de cartera vencida**
 - 6.3.1. **Políticas**
 - 6.3.2. **Procedimientos**
 - 6.3.3. **Flujograma**
 - 6.4. **Cuentas incobrables**
 - 6.4.1. **Políticas**
 - 6.4.2. **Procedimientos**
 - 6.4.3. **Flujograma**
7. **Descripción Perfil Profesional Y Actividades.**

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSION: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

1. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El 25 de mayo de 1927 se acordó por unanimidad la construcción una CÁMARA DE COMERCIO Y AGRICULTURA. El criterio de la Cámara de Comercio fue disminuir los derechos arancelarios de exportación de tagua y poder competir con Colombia y Panamá que tenían precios más bajos en el mercado de New York. Disminuir los derechos arancelarios de exportación de tagua y poder competir con Colombia y Panamá que tenían precios más bajos en el mercado de New York. Por la gran influencia a favor de la economía de Manabí y Manta el Sr. Coronel Darquea fue nombrado Presidente Honorario de la Cámara de Comercio Manta.

Hoy en día La Cámara de Comercio de Manta tiene 92 años de funcionamiento institucional, está ubicada en la costa ecuatoriana, específicamente en la ciudad de Manta, Provincia de Manabí, Ecuador.

1.1. Misión:


Existimos para lograr la integración total de los comerciantes de Manta, defender sus legítimos intereses, ofrecerles servicios que satisfagan sus necesidades y consensuar los macro proyectos de la comunidad.

1.2. Visión:


Ser una institución unida, moderna, administrativa y jurídicamente eficaz, facilitadora de las actividades comerciales; orientado e impulsando proyectos para el desarrollo de la ciudad y la provincia, con un reconocimiento nacional e internacional.

1.3. Objetivos institucionales:

- Promover el desarrollo de las actividades comerciales del Cantón Manta y representar los intereses generales del Comercio ante los organismos públicos y privados.

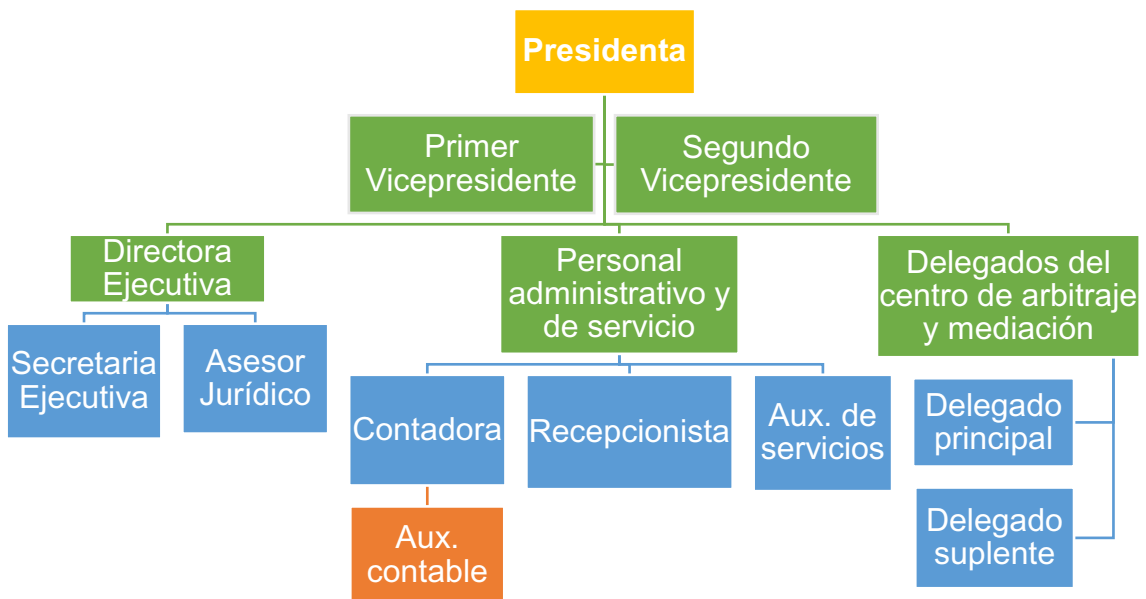
	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

- Servir de centro de propaganda de información y consulta a sus afiliados.
- Reprochar toda clase de comercio ilícito que perjudique restando competitividad al comercio legalmente establecido.
- Apoyar a sus afiliados, promoviendo su mejoramiento socio – económico, para cuyo efecto brindará asistencia técnica especializada, así como se facilitará la capacitación y transferencia tecnológica en todas las ramas de la economía.
- Intervenir en nombre de los afiliados en los Organismos representativos de la actividad comercial, local, regional, nacional e internacional.
- Las demás consignadas en la Ley de Cámara de Comercio y más normas legales y reglamentarias.
- Adoptar los medios que estimen conveniente para procurar el desarrollo de las fuentes de riqueza pública, particular y el desenvolvimiento en los negocios comerciales.
- Vigilar el cumplimiento de los contratos y obligaciones en que intervengan sus afiliados.
- Presentar propuestas y proyectos dirigidos al mejoramiento económico del cantón, la Provincia y el País.
- Fomentar el comercio ecuatoriano con participación activa de los afiliados de la Cámara, dando preferencia a los productos de fabricación nacional.
- Estudiar y proponer a quien corresponda, las medidas que permitan facilitar el intercambio comercial de Manta, Manabí y del Ecuador con los demás países.
- Actuar como amigable componedor entre sus afiliados o entre éstos y sus proveedores, o, entre los particulares, con motivo de operaciones mercantiles, siempre que los interesados acepten someterse a la conciliación o al arbitraje, directamente o a través de su Centro de Mediación y Arbitraje.

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSION: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

1.4. Organigrama Institucional:


Ilustración 18 Organigrama Institucional de la CCM.



Fuente: Cámara de Comercio de Manta.

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

2. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

El presente manual de gestión de cobranzas contiene políticas y procedimientos con la finalidad de ayudar a realizar la recuperación de cartera de manera efectiva y óptima.

2.1. Objetivos.

2.1.2. General

- ✓ Establecer mediante este documento la aplicación de lineamientos y directrices necesarias para la optimización y recuperación de valores a la cartera vencida de los socios de la Cámara de Comercio de Manta.

2.1.2. Específicos

- ✓ Otorgar a la institución un instrumento que examine de forma estandarizada los pasos a seguir en la gestión de cobranzas.
- ✓ Proporcionar una guía rápida de fácil uso, para los funcionarios de la institución.
- ✓ Suministrar información veraz, oportuna y real, relacionada a los valores adeudados por los socios.

3. ALCANCE.


Este manual de cobranzas es aplicable para el control de cobro que se realiza a los socios de la CCM, dentro del departamento de contabilidad. Además, podrá ser utilizado por todos los funcionarios para realizar una correcta gestión de cobranzas.

4. DEFINICIONES

4.1. Gestión de cobranzas

La Gestión de Cobranzas de deudas es el proceso de buscar el pago de valores pendientes por parte de individuos o empresas y requiere que el cobro de las facturas se realice con prontitud y sin ningún daño que afecte la relación con el cliente, pero manteniendo la calidad de la cartera.

4.2. Cartera vencida

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	


La porción de la cartera total de una institución financiera, con el plazo vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos; por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.

4.3. Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables son las cuentas por cobrar que corresponden a ventas a crédito, préstamos u otras deudas que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa. Desafortunadamente, no todos los clientes que realizan compras a crédito pagarán a las empresas el dinero que les adeudan.

4.4. Morosidad



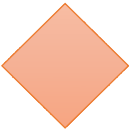

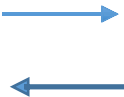
La morosidad es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como moroso.

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSION: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	


5. SIMBOLOGÍA

Ilustración 19 Simbología de diagramas de flujo

Simbología para el diseño de los procesos

	Inicio y fin del procedimiento.
	Rectángulo. - Símbolo de actividad o tarea, se incluye una breve descripción de cada actividad.
	Rombo. - Símbolo de decisión, Se utiliza cuando se debe tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Símbolo de documento, representa el documento generado en el proceso, y es donde se almacena información relativa.
	Línea de Flujo representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc.

Elaborado: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

6. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS


6.1. COBRANZA

6.1.1. Políticas


- Se emitirán mensualmente reportes y actualizaciones de los cobros realizados a los socios.
- Realizar un reporte de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar a socios.
- Se realizará el depósito del efectivo recaudado máximo hasta el siguiente día.
- Los cheques recibidos por los cobros, deberán ser emitidos a nombre de la institución.
- Todos los cobros realizados, deberán constar con su respectiva documentación.
- El encargado de cobranzas enviará reportes del efectivo de caja recibido, con su respectiva documentación de sustento (Cheques, facturas, etc.).
- El encargado de cobranzas generará reportes actualizados mensualmente, para ver el movimiento de cada socio.
- Al recibir el pago, entregar siempre el comprobante de venta al socio.
- Las transferencias bancarias deben ser enviadas a la Contadora de la CCM, con el respectivo documento de soporte a nombre de la institución y cuenta bancaria; para verificar en el banco dicha transacción.
- La CCM otorgará los beneficios de manera completa al socio que se encuentre al día.

6.1.2. Procedimiento

1. El contador de la CCM, realizará el estudio de antigüedad de saldos, de manera mensual. (Formato 1)
2. El auxiliar contable de la CCM enviará el “aviso de pago” por correo electrónico, luego del reporte de antigüedad de saldos pasado por el Contador. (Formato 2)

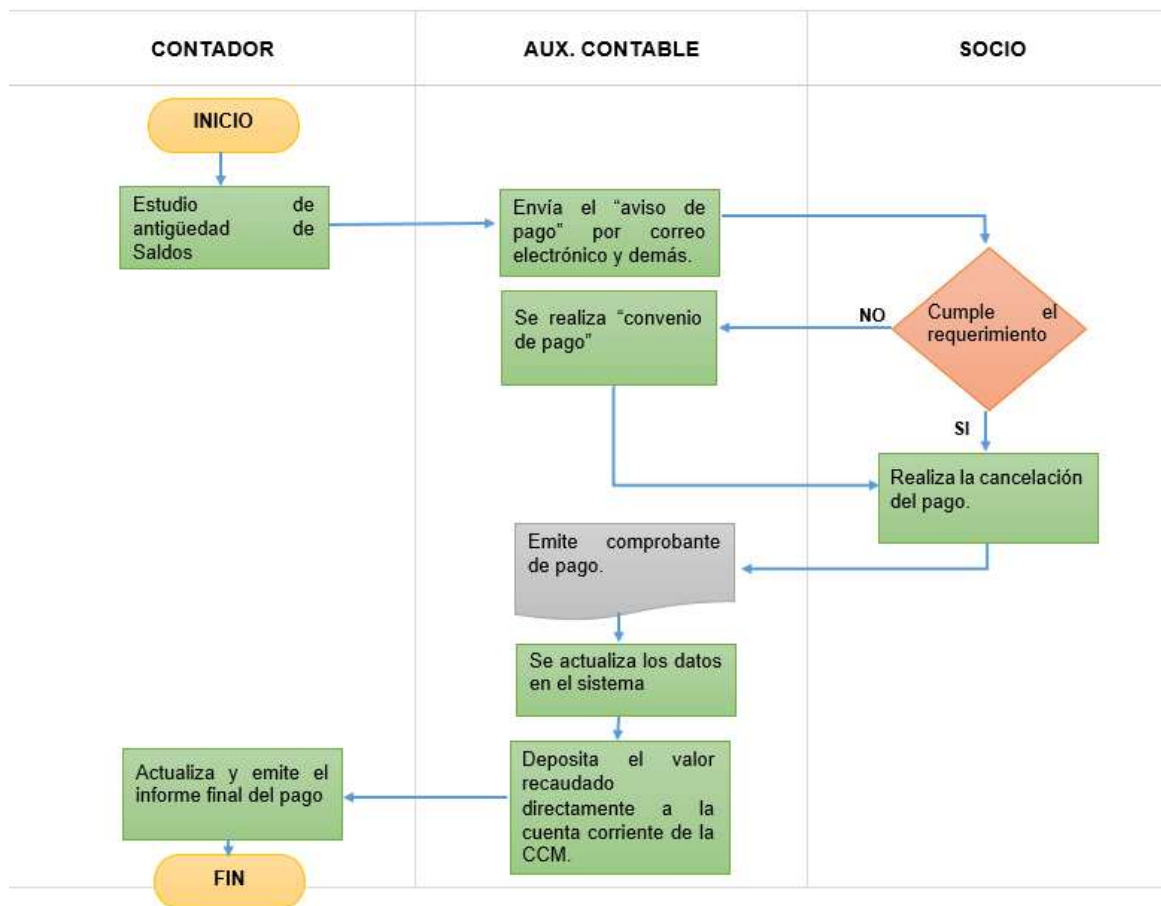
	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

3. Si el socio cumple con el requerimiento luego del aviso de pago, procede a realizar la cancelación de su pago, caso contrario se le realizara un convenio de pago (formato 4), para que realice su cancelación respectiva.
4. Luego de realizada la cancelación el auxiliar contable emite el respectivo comprobante de pago (factura física o factura electrónica) al socio.
5. El auxiliar contable realizara la respectiva actualización del pago dentro del sistema contable.
6. El auxiliar emitirá la papeleta de depósito o transferencia correspondiente con el valor recaudado en la cuenta de ahorros de la CCM.
7. El contador actualiza y emite el informe final del pago del socio.


	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSION: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

6.1.3. Flujograma de cobranza

Ilustración 20 Flujograma de cobranza



Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

6.1.4. Formatos

Formato 1 Antigüedad de Saldos

CÁMARA DE COMERCIO DE MANTA


Av. 2 entre calles 10 y 11.

LISTADO DE SOCIOS DE CARTERA VENCIDA



Nombre del socio	Fecha de vencimiento	Antigüedad (Días)	Valor adeudado	Abonos

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

Formato 2 Aviso de Pago

**CÁMARA DE COMERCIO DE MANTA
CORREO ELECTRÓNICO**

Estimado Socio, le recordamos que cuenta con un saldo pendiente por concepto de cuotas sociales correspondiente al mes de.....hasta..... del año....., por el valor de \$..... contando así condías de atraso, para cancelar recuerde que lo puede hacer en las instalaciones de la CCM ubicadas en Av. 2 entre calles 10 y 11.


Recuerde que el pago puntual de sus cuotas garantiza sus beneficios.

Atentamente;

Responsable de Contabilidad.

Cámara de Comercio de Manta

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

Formato 3 Convenio de pago

CÁMARA DE COMERCIO DE MANTA

Manta-Manabí-Ecuador

CONVENIO DE PAGO

El Socio (deudor)(nombres completos)....., con cédula de Identidad número y la Cámara de Comercio de Manta (acreedor), con número de identificaciónsuscribe, a través de este documento, un “Convenio de pago” que establece lo siguiente:

Primero: El deudor acepta y se compromete a pagar la deuda contraída con la Cámara de Comercio de Manta, la cual asciende a la cantidad de \$.....dólares americanos.

Segundo: De mutuo acuerdo se establece el siguiente plan de pagos:

El deudor pagará mensualmente la cantidad de \$..... en un plazo no mayor a 24 meses a partir del inicio de este convenio.

Tercera: Si el deudor incumple en algún pago o no cancela en su totalidad la deuda contraída según el plazo estipulado, el acreedor puede iniciar inmediatamente las acciones legales que mejor considere pertinentes para cobrar el monto establecido.


El presente convenio se establece a los..... del mes de..... del año.....en la ciudad de Manta.

Firman:

Socio
 C.I.:
Manta

Dpto. de Contabilidad
Cámara de Comercio de

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	


6.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE MOROSIDAD

6.2.1. Políticas

- Se emitirá informes periódicos para verificar los ingresos e índice de morosidad que posea cada socio.
- Cinco días antes de finalizar el mes, el auxiliar contable realizará llamadas o enviará correos electrónicos recordando el pago a los socios.
- El encargado de cobranzas mensualmente actualizará los saldos de los clientes.
- Se realizara informes de seguimiento de cada socio evaluando el tiempo de morosidad.
- Se maneja archivos de cada socio de manera permanente.
- Se realizara un seguimiento a los socios deudores mediante llamadas y correos electrónicos durante 3 meses.
- El encargado de cobranzas actualizará anualmente, los datos personales de cada socio para tener un registro confiable.

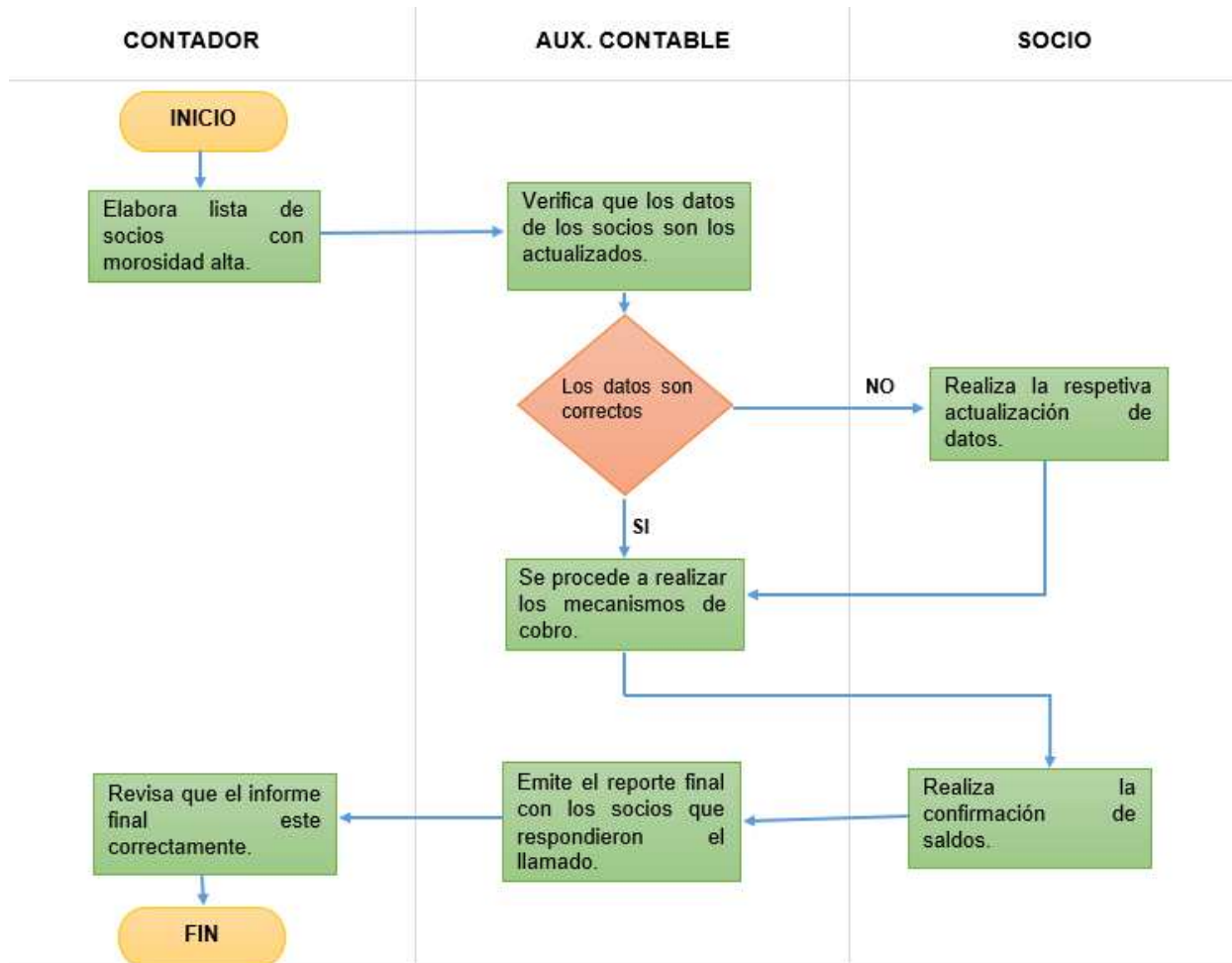
6.2.2. Procedimiento

1. El contador elaborara una lista de socios con morosidad alta.
2. Verifica que los datos de los socios son los actualizados.
3. Si los datos son correctos, se procede a realizar los mecanismos de cobro (llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto (SMS, Whatsapp), correo electrónico). Caso contrario se realizara la respectiva actualización de datos para continuar con el proceso.
4. El socio realiza verifica que los valores emitidos son los correctos con una "confirmación de saldo" (Formato 4).
5. El auxiliar contable emite el reporte final con los socios que respondieron al llamado.
6. Y por último el contador revisa que el informe final se haya realizado correctamente.


	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
	ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	VERSIÓN: 01
				FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019

6.2.3. Flujograma de control y seguimiento de morosidad

Ilustración 21 Flujograma de control y seguimiento de morosidad



Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	

6.2.4. Formatos

Formato 4 Confirmación de Saldos

CONFIRMACIÓN DE SALDOS SOCIOS

Manta,.....de..... del 20...

Señores

Cámara de Comercio de Manta

Ciudad.

El saldo de \$..... a mi CARGO, aparece en los libros contables de(Nombre de la empresa o nombre del socio)..... al de de 20.....reflejando que este valor es:


CORRECTO () INCORRECTO ()

Observaciones:

Atentamente,

.....(Nombre del socio).....

Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	


6.3. RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

6.3.1. Políticas

- Se realizara el informe de cartera socios vencida por antigüedad de saldo.
- Se verificara mensualmente que los mecanismos de cobro (llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc.), fueron realizados correctamente.
- Se actualizará los informes respectivos cuando los socios realicen sus pagos atrasados.
- Se realizara convenios de pago al socio que lo necesite.
- Siempre se emitirá el comprobante de pago a los socios después de realizar la cancelación de su pago.

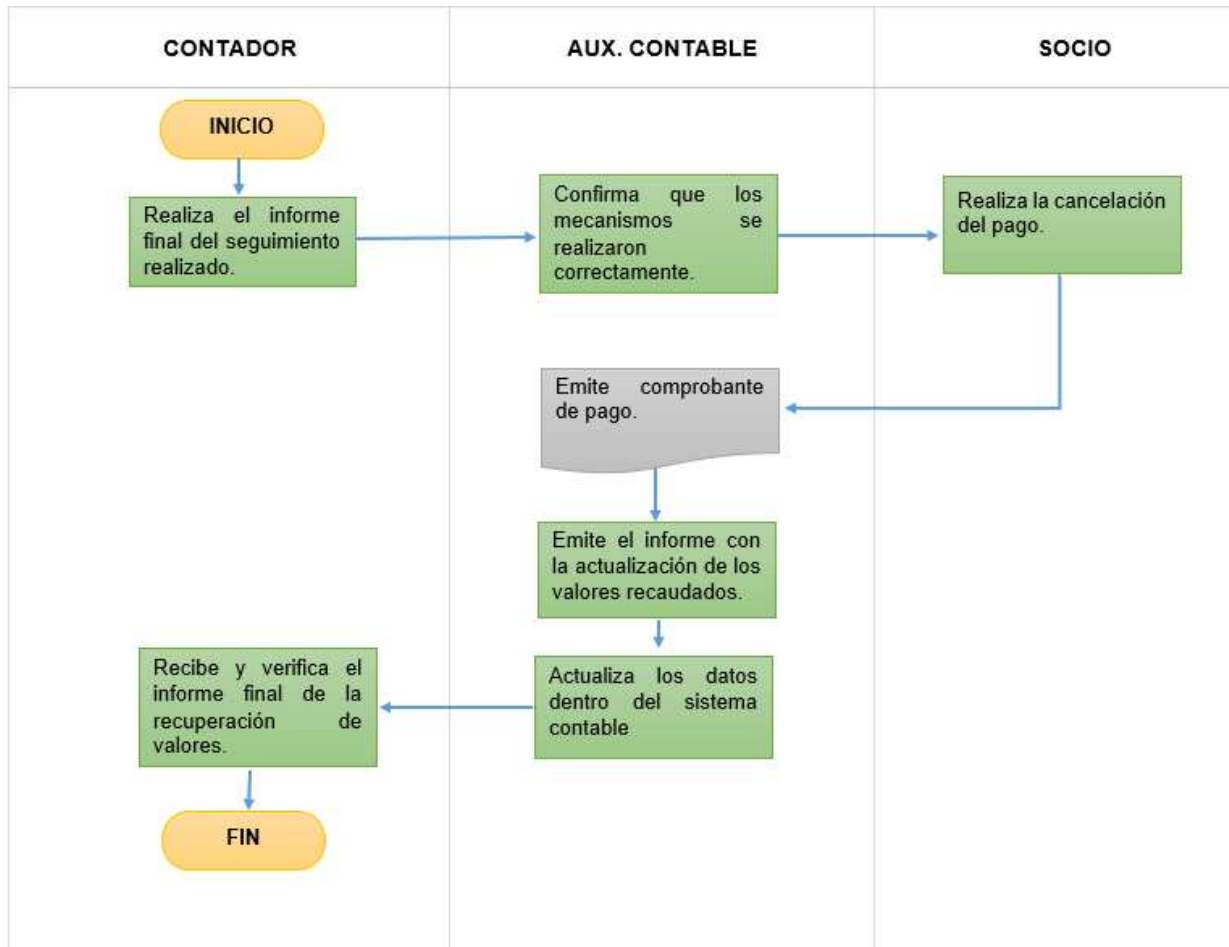
6.3.2. Procedimiento

1. El contador realiza el informe final de seguimiento realizado.
2. El auxiliar contable confirma que los mecanismos se realizaron correctamente.
3. El socio realiza la cancelación del pago.
4. El auxiliar contable emite el comprobante respectivo. (factura física o electrónica).
5. El auxiliar contable emite el informe con la actualización de los valores recaudados.
6. El auxiliar contable actualiza los datos dentro del sistema contable.
7. El contador recibe y verifica el informe final de la recuperación de valores.


	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
	ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	VERSIÓN: 01
				FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019

6.3.3. Flujograma de recuperación de cartera vencida

Ilustración 22 Flujograma de recuperación de cartera vencida



Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019	


6.4. CUENTAS INCOBRABLES

6.4.1. Políticas

- Se emitirá un listado de los socios con cuotas sociales vencidas juntos con la documentación y seguimiento correspondiente.
- Las cuentas incobrables serán contabilizadas y registradas por el contador encargado al finalizar el periodo.
- Se considerará a una cuenta como incobrable cuando cumpla con los requisitos establecidos en Art. 10 literal 11 de la LRTI (Ley de régimen tributario interno).
- Las cuentas incobrables serán analizadas por los directores de la CCM de manera anual.

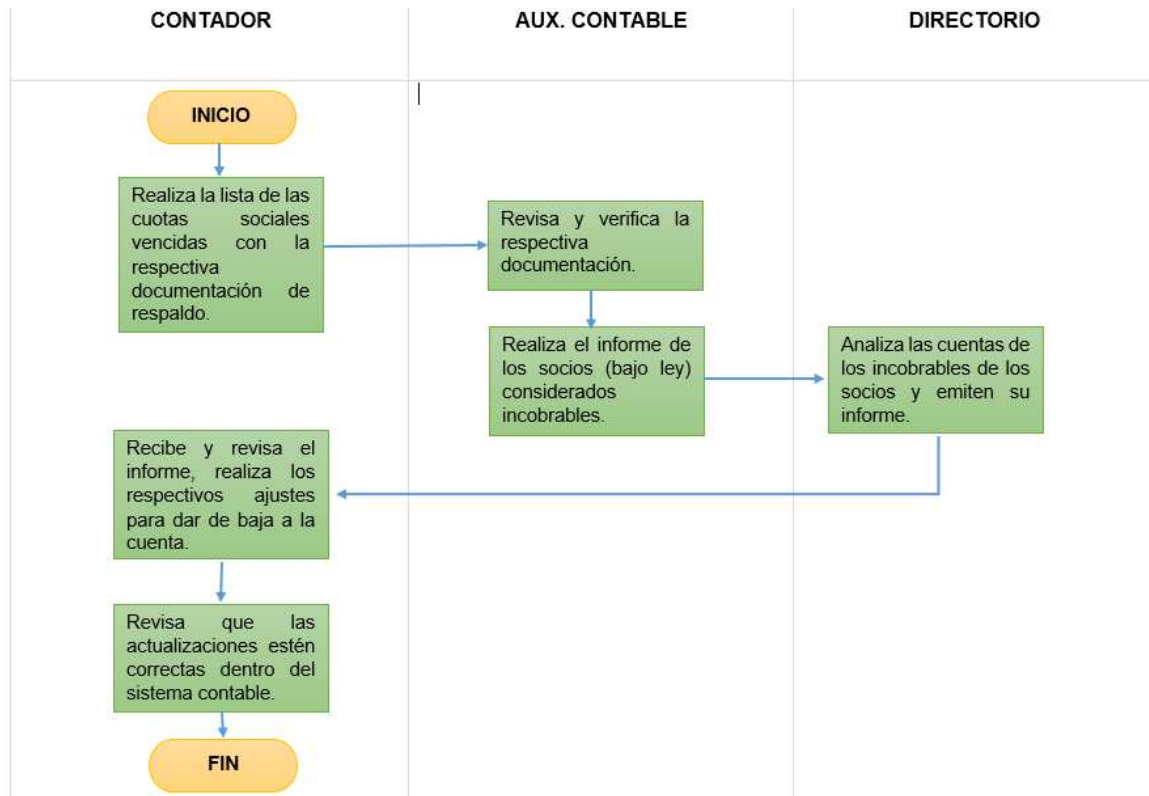
6.4.2. Procedimiento

1. El contador realiza la lista de las cuotas sociales vencidas con la respectiva documentación de respaldo.
2. El auxiliar contable revisa y verifica la respectiva documentación.
3. El auxiliar contable realiza un informe (basado en los requisitos establecidos por la Ley correspondiente) de los socios considerados incobrables.
4. El directorio analiza las cuentas de cada socio y emiten su informe.
5. El contador revisa el informe del directorio y realiza los respectivos ajustes para dar de baja a la cuenta.
6. El contador revisa que las actualizaciones que se hayan hecho de manera correcta dentro del sistema contable.


	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
	ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	VERSIÓN: 01
				FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019

6.4.3. Flujograma de cuentas incobrables

Ilustración 23 Flujograma de cuentas incobrables



Elaborado por: Katherine Stefania Ávila Rodríguez

	Modelo de Gestión de Cobranzas para mejorar las recaudaciones de la Cámara de Comercio de Manta.			CÓDIGO: CCM 001
				VERSIÓN: 01
	ELABORADO: Katherine Ávila	REVISADO: Contador de la CCM	APROBADO: Director de la CCM	FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2019

7. Descripción Perfil Profesional Y Actividad.

Para la correcta realización de este procedimiento es necesario definir el campo de acción de cada una de las partes que intervienen:

- ✓ **Presidenta de la CCM**
Socializar el manual y velar por el cumplimiento de este.
- ✓ **Directora de la CCM**
Aprobar y difundir el presente Manual.
- ✓ **Personal administrativo de la CCM**
Cumplir y ejecutar los lineamientos de este manual.
- ✓ **Contador**
Revisar, ejecutar y cumplir las directrices de este manual de manera correcta.
- ✓ **Auxiliar Contable**
Ejecutar y cumplir las directrices de este manual.

CONCLUSIONES

Como resultado del presente proyecto de investigación realizado en la Cámara de Comercio de Manta, se estudió y analizó todo lo relacionado al componente cartera vencida de socios y la gestión de cobranzas, con base a la información obtenida a través de la: observación, encuestas, entrevistas e indicadores financieros.

En donde se determinó, la ausencia de procedimientos para realizar la correcta recuperación de cartera vencida de los socios, además, de no contar con un manual que permita obtener la información clara y precisa para elaborar la gestión de cobranzas de manera correcta.

La creación de un manual que mejore las recaudaciones, servirá como guía para realizar un proceso factible para los funcionarios de la institución y sirva en la toma de decisiones para los valores que adeudan los socios. Generando una mayor rentabilidad y liquidez dentro de sus operaciones financieras.

Finalmente, se observó mediante la visita in situ, que no existían datos actualizados de los socios, lo que dificulta la recaudación de valores adeudados.

RECOMENDACIONES

La implementación de un manual de recuperación de recaudaciones, con un proceso estructurado de manera correcta y factible, generará resultados positivos dentro de valores que adeudan los socios, disminuyendo de esta forma la cartera vencida de la institución.

Es preciso que los funcionarios de la empresa cuenten con un manual de cobranzas, de esta forma realizarán el proceso de cobro de manera apropiada.

Ejecutar el uso de los formatos elaborados dentro del manual de gestión, para respaldar la información y lograr evidencias necesarias para los procesos de cobro.

Capacitar al personal para el uso correcto del manual de cobranzas; logrando un conocimiento sobre la aplicación de los procesos de cobro en forma responsable.

Ubicar a una persona responsable que cumpla con los requisitos necesarios dentro del perfil profesional. Para que realice el procedimiento de recuperación de cartera de manera exitosa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aranda, V. K., & Sangolqui, P. E. (2010). La administracion de las cuentas por cobrar en la empresa .
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación, 6ª Edición*. Caracas, Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Blonda. (2009). Control de gestión. El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uoleamecsp/reader.action?docID=3181707>
- Bravo, S. y. (2010). LA OBSERVACIÓN. En L. D. SANJUAN. Mexico: Departamento de Publicaciones.
- Buendía, C. H. (2012). *MÉTODOS DE INVESTIGACION EN PSICOPEDAGOGIA*. ESPAÑA: Edigrafos, S. A. Obtenido de <http://cetmar02.edu.mx/neoarts/documentos/libros/M%20de%20investigacion%20en%20psicopedagogia%20de%20Leonor%20Buendia%20Eisman.pdf>
- Cash-pot . (2011). Obtenido de <http://www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas.aspx>
- Centty, V. D. (2006). *MANUAL METODOLOGICO PARA EL*. Arequipa.
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Córdoba, P. M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uoleamecsp/reader.action?docID=3203300&query=Cr%25C3%25A9dito%2By%2BCobranza>
- Cordova, E. E. (2015). *Crédito y Cobranza* . Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- De Lara, H. A. (2005). *Medicion y control de riesgos financieros*. Mexico: Limusa Noriega Editores. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=PrQ-vTEWLqoC&printsec=frontcover&dq=Medici%20+y+Control+de+Riesgos+Financieros.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiA0bD3_N3iAhXmpVvKHU9jB2QQ6AEIKDAA#v=snippet&q=riesgo%20de%20liquidez&f=false
- Ettinger, R., & Golieb, D. (2012). *Créditos y cobranzas*.
- fude by educativo. (2017). Obtenido de fude by educativo: <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>

- Gitman, L. J. (2007). *Principios de Administración financiera- Decima primera Edicion* (Vol. 690). MEXICO: PEARSON EDUCACION. Obtenido de <https://profesorjulioraya.files.wordpress.com/2014/12/12020033.pdf>
- Gomez, G. (2011). *Administración de las cuentas por cobrar*. Colombia.
- Grupo Radar. (s.f.). Obtenido de <http://www.gruporadar.com.uy/01/calcul-usted-mismo-el-tamano-de-su-muestra-o-su-margen-de-error/>
- Guzman, M. P. (2012). *Introducción a la Investigación*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf
- Hansen-Holm, M. A., & Chávez, L. (2012). NIF para Pymes : teoría y práctica. Manual para implementar las normas internacionales de información financiera para pequeñas y medianas empresas. Guayaquil.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación Sexta Edicion*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herz, G. J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera (3a. ed.)*. Lima, Peru: Digitalizado y Distribuido por Saxo.com Perú S.A.C.
- Ley de Regimen Tributario Interno. (2018). Obtenido de <http://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico. *Revista de Psicología Univerisdad de Antioquia*, 1. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922010000200008
- Martinez, F. (2005). *Teoria avanzada de organizacion de gestion* (Primera edicion ed.). Bogota, Colombia: Unibiblos, Bogota. Obtenido de <http://www.cid.unal.edu.co/files/publications/CID20050404mateav.pdf>
- Martinez, J. A. (2011). *Analisis d estados financieros teroria y aplicaciones*. España: Publidisa, S.A. - Sevilla. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uileamecsp/reader.action?docID=3196899&query=jose%2Bantonio%2B%2Bortega>
- Metodología, I. y. (2011). *Investigación y Metodología*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>
- Ministerio de Produccion, Comercio Exterior Inversiones y Pesca. (s.f.). Obtenido de <http://www.produccion.gob.ec/>

- Morales, C. A., & Morales, C. J. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MEXICO, MEXICO: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ulearnecsp/reader.action?docID=3227535&ppg=1&query=Morales%20Castro%2C%20Jos%C3%A9%20Antonio>
- NEC1. (s.f.). *COLEGIO DE CONTADORES*. Obtenido de <http://www.contadoresguayas.org/nec/NEC%2001.pdf>
- Nunes, P. (2015). *Know.net*. Obtenido de <http://www.old.know.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>
- Pacheco, H. E. (27 de ENERO de 2013). *GESTION, TIPOS, GESTION INVESTIGATIVA, ENFOQUE*. Obtenido de Doctorado UNERG Cohorte X Sección 6: http://doctxs6.blogspot.com/2013/01/gestion-tipos-gestion-investigativa_27.html
- personales.upv.es. (s.f.). *INTRODUCCION A LA GESTION*. Obtenido de <http://personales.upv.es/igil/Gestion.PDF>
- Revelo, S. L. (2013). Sistema de cobro y recuperacion de crédito. Tulcán. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Rubio, P. D. (2015). *INTRODUCCIÓN A LA GESTION EMPRESARIAL*. Obtenido de http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Ruiz, R. (2012). *HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO CIENTÍFICO*. Mexico: Euler Ruiz Editorial. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.2.htm>
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2014). *REPORTE DE ESTABILIDAD FINANCIERA, SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR*. Obtenido de http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/01/reporte_estabilidad_2014.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. MEXICO: LIMUSA NORIEGA EDITORES. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20EI%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Zapata Sanchez, P. (2011). *Contabilidad General*. Bogota: MC GRAW HILL.

ANEXOS.

Encuesta dirigida a los socios de la Cámara de Comercio de Manta, para determinar la problemática:
“Análisis sobre la gestión de cobranzas en la Cámara de Comercio de Manta y su efecto para la liquidez, periodo 2017- 2018”.
Objetivo: Obtener información sobre la gestión de cobranzas para analizar la cartera vencida de la Cámara de Comercio de Manta. Por este motivo solicitamos su colaboración quedando agradecida de antemano. Garantizamos el absoluto anonimato a sus respuestas.
Instrucciones:
✓ Leer detenidamente cada pregunta. ✓ Marcar la respuesta (X) que usted considere correcta.

1. ¿Cómo califica usted, el grado de importancia en la gestión de cobranzas, para el aumento de la liquidez en la Cámara de Comercio de Manta?

a. Muy importante	
b. Medianamente importante	
c. Sin importancia	
d. Desconoce	

2. ¿Conoce Usted si la Cámara de Comercio de Manta cuenta con políticas de cobranzas?

a. Si	
b. No	
c. Desconoce	

- 2.1. En caso de responder afirmativamente, la pregunta 2 indicar a través de qué medio se le hizo conocer las políticas de cobranzas:

a. Asamblea de socios	
b. Correo electrónico	
c. Oficio	
d. Otros (especifique)	

3. ¿Cuándo efectúa el pago de la cuota social, cuál es el documento emitido para respaldar esta transacción?

a. Recibo de pago	
b. Factura	
c. Factura electrónica	
d. No otorgan documentos	

4. ¿Cuál es el medio empleado, para informarle sobre el próximo pago de la cuota social?

a. Correo electrónico	
b. Aviso de pago	
c. Mensaje de texto	
d. Llamada telefónica	
a. Otros (especifique)	

5. ¿Se encuentra al día en el pago cuotas sociales?

a. Si	
b. No	
c. Desconoce	

En caso de responder No, indique las causas de morosidad:

6. ¿Cuándo usted cancela a tiempo sus cuotas sociales recibe algún beneficio (descuentos, incentivos)?

a. Si	
b. No	
c. Desconoce	

Indique cuales -----

7. ¿Le otorga beneficios el estar afiliado a la Cámara de comercio de Manta?

a. Si	
b. No	
c. Desconoce	

7.1. En caso de responder afirmativamente, describa el beneficio recibido

8. ¿Considera usted que el pago atrasado de las cuotas sociales afecta la solvencia y liquidez de la empresa?

9. ¿Cree Usted, que la implementación de un modelo de gestión de cobranzas mejoraría las recaudaciones de la CCM, por qué?

a. Si	
b. No	
c. Desconoce	

Gracias por su colaboración

Entrevista dirigida a la Directora de la Cámara de Comercio de Manta, para determinar la problemática:
“Análisis sobre la gestión de cobranzas en la Cámara de Comercio de Manta y su efecto para la liquidez, periodo 2017- 2018”.
Objetivo: Obtener información sobre la gestión de cobranzas para analizar la cartera vencida de la Cámara de Comercio de Manta. Por este motivo solicitamos su colaboración quedando agradecida de antemano.
Entrevistado: Ab. Aurora Valle – Directora Ejecutiva de la CCM.

1. ¿Cuál es el procedimiento aplicado en la gestión de cobranzas?
2. ¿Cuáles son las políticas de cobro para los socios?
3. ¿Se cuenta con reportes que permitan obtener información sobre el proceso de gestión de cobranzas, describa su alcance?
4. ¿Cuáles son los principales problemas que presenta el proceso de gestión de cobranzas?
5. ¿Qué medidas está tomando la Dirección para recuperar los valores vencidos por los socios?
6. ¿Cómo afecta el pago impuntual de las cuotas sociales por parte de los socios?
7. ¿Considera que las recaudaciones de los socios incrementan los ingresos de la CCM?
8. ¿Cuándo se recupera cartera vencida, hacia qué proyectos se destinan estos recursos?
9. ¿Se origina algún beneficio para los socios que realizan sus pagos a tiempo?
10. ¿Cuáles son los beneficios que tienen los socios de la CCM?
11. ¿Cree Usted, que la implementación de un modelo de gestión de cobranzas mejoraría las recaudaciones de la CCM, por qué?

Gracias por su colaboración