



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Ingeniera Financiera

Tema:

“La recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Mabetex en la ciudad de Ambato en el año 2015.”

Autora: Martínez Garzón, Ligia Angélica

Tutor: Ing. Mg. Jara Vásquez, Ernesto Alfredo

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Mg. Jara Vásquez Ernesto Alfredo, con cédula de identidad No. 060173134-2, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: **“LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MABETEX EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2015.”** desarrollado por Martínez Garzón Ligia Angélica, de la carrera de Ingeniera Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tantos técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Febrero 2017

EL TUTOR



.....
Ing. Mg. Jara Vásquez Ernesto Alfredo
C.I. 060173134-2

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Martínez Garzón Ligia Angélica, con cédula de identidad No. 1804082970, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MABETEX EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2015.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este análisis de caso.

Ambato, Febrero 2017

AUTORA


.....
Martínez Garzón Ligia Angélica
C.I. 1804082970

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Febrero 2017


AUTORA


.....
Martínez Garzón Ligia Angélica
C.I. 1804082970

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

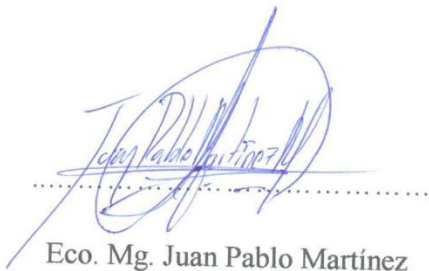
El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: **“LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MABETEX EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2015.”**, elaborado Ligia Angélica Martínez Garzón, estudiante de la Carrera de Gestión Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Febrero 2017



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Eco. Mg. Juan Pablo Martínez

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Mg. Eduardo Toscano

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios como el ser de suprema sabiduría, a mi familia quienes son el pilar importante y con su apoyo han sabido darme los ánimos para lograr superarme como personal y como profesional, a mi hijo Áaron Nicolás que es la parte más fundamental de mi vida, a la Empresa Mabetex y a todos quienes conforman mi círculo más cercano a quienes va dedicado este logro personal.

Angélica

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por ser mi guía espiritual, a mis padres por el apoyo incondicional, a mi hijo Áaron Nicolás y a mi familia por estar conmigo en todos los momentos esenciales de mi vida.

También sea la ocasión para agradecer a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, al Ing. Ernesto Jara, por su ayuda brindada durante la elaboración de mi proyecto investigativo, a mis profesores y docentes quienes con su paciencia y sabiduría pudieron formarme profesionalmente.

Angélica

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MABETEX EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2015”

AUTORA: Ligia Angélica Martínez Garzón

TUTOR: Ing. Mg. Jara Vásquez Ernesto Alfredo

FECHA: Febrero 2017

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación estudia la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mabetex en la ciudad de Ambato en el año 2015, donde se diagnosticó la efectividad de las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa Mabetex, considerando que no son adecuadas, además que el personal desconoce de las políticas de crédito y cobranzas, así como no cuentan con las herramientas necesarias para la evaluación crediticia. En el estudio de campo se demostró que la estimación financiera es regular, la morosidad esta elevado, cuestión que es corroborado con la aplicación de indicadores porque las carteras de crédito para los años analizados, por lo cual la recuperación de cartera si incide en la rentabilidad empresarial. También se evaluó los niveles de rentabilidad que posee la empresa Mabetex las cuales indican que existe una disminución comparando la rentabilidad en los años 2014 y 2015; por lo cual se puede relacionar con los indicadores de cartera mismos que si evidencian problemas, comprobando así la relación de las variables a través del estadígrafo del chi cuadrado. Se evidenció que es necesario el desarrollo de estrategias que permitan el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex con el fin de obtener mejores resultados.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CARTERA DE CRÉDITO, RENTABILIDAD, INDICADORES FINANCIEROS, MOROSIDAD, COBRANZAS.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

ACCOUNTING AND AUDIT FACULTY

ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “PORTFOLIO RECOVERY AND ITS IMPACT ON THE PROFITABILITY OF THE COMPANY MABETEX IN AMBATO IN 2015”.

AUTHOR: Ligia Angélica Martínez Garzón

TUTOR: Ing. Mg. Jara Vásquez Ernesto Alfredo

DATE: February 2017

ABSTRACT

This research studies the portfolio recovery and its impact on the profitability of Mabetex Company in Ambato during 2015, where the credit and collection policies of Mabetex Company were diagnosed, considering that they are not adequate. Besides that, the staff does not know them, neither has it had the necessary tools for credit assessment. Most of the field study indicated that the credit assessment is moderate and the number of arrears of payment is high, which was confirmed by the application of indicators on the credit assessment of the analyzed years, so the portfolio recovery does affect the profitability of the company. Also, the levels of profitability of Mabetex Company were sized up. These levels indicate that there has been a decrease comparing the profitability in 2014 and 2015, which shows that it can be related to the proper portfolio indicators which do evince problems, proving in this way the relationship between the variables by means of the chi square statistician. It is evident that it is necessary to develop strategies allowing the successful management and control of the client’s portfolio of Mabetex Company in order to obtain better results.

KEYWORDS: PORTFOLIO, CREDIT PROFITABILITY, FINANCIAL INDICATORS, ARREARS, COLLECTIONS.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. Identificación de Caso.....	2
1.1. Tema de Investigación.....	2
1.2. Justificación.....	2
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivo Específicos.....	5
CAPÍTULO II.....	6

2. Marco Teórico.....	6
2.1. Antecedentes investigativos	6
2.2. Fundamentación filosófica.....	8
2.2.1. Fundamentación epistemológica.....	8
2.2.2. Fundamentación ontológica	9
2.2.3. Fundamentación axiológica	9
2.2.3. Fundamentación legal	9
2.4. Categorías Fundamentales	13
2.5. Hipótesis.....	27
2.6. Señalamiento de variables.....	27
CAPÍTULO III	28
3. Metodología del diagnóstico.....	28
3.1. Enfoque.....	28
3.2. Modalidad básica de la investigación	28
3.2.1. Investigación de Campo.....	29
3.2.2. Investigación Bibliográfica	29
3.3. Nivel o tipo de investigación	30
3.3.1. Investigación Descriptiva.....	30
3.3.2. Investigación Correlacional	30
3.4. Población y Muestra	31
3.4.1. Población.....	31
3.4.2. Muestra.....	31
3.5. Operacionalización de Variables	33
3.6. Recolección de la información	35
3.7. Procesamiento y Análisis.....	36
CAPÍTULO IV	37

4. Resultados.....	37
4.1. Principales resultados obtenidos del diagnóstico.....	37
4.1.1. Encuestas aplicadas al personal de Mabetex.....	38
4.1.2. Análisis financiero	53
4.1.3. Verificación de hipótesis.....	66
4.2. Limitaciones del estudio de caso	69
4.3. Conclusiones.....	70
4.4. Recomendaciones	70
CAPÍTULO V	72
5. Propuesta de solución	72
5.1. Metodología de la propuesta de solución (procesos y procedimientos de cómo se podría solucionar el problema identificado en el diagnóstico).	72
5.1.1. Tema.....	72
5.1.2. Antecedentes	72
5.1.3. Justificación.....	73
5.1.4. Factibilidad.....	74
5.1.5. Objetivos	74
5.1.6. Modelo operativo	75
5.2. Desarrollo de la propuesta de solución.....	76
5.2.1. Fase 1: Análisis preliminar.....	76
5.2.2. Fase 2: Estrategias.....	81
5.2.3. Fase 3: Políticas crediticias	84
5.2.4. Fase 4: Procesos de crédito	100
Referencias bibliográficas.....	104
Anexo.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1: Variable Independiente: Recuperación de cartera.....	33
Tabla N° 2: Variable Dependiente: Rentabilidad	34
Tabla N° 3: Técnicas e instrumentos	35
Tabla N° 4: Tabla de muestra	36
Tabla N° 5: Evaluación del crédito	38
Tabla N° 6: Herramientas para la evaluación crediticia.....	39
Tabla N° 7: Gestión de cobranzas en la organización	40
Tabla N° 8: Nivel del índice de morosidad.....	41
Tabla N° 9: Plan de capacitación para créditos.....	42
Tabla N° 10: Políticas de crédito y cobranzas	43
Tabla N° 11: Socialización de las políticas de crédito y cobranzas	44
Tabla N° 12: Recuperación de cartera incide en la rentabilidad.....	45
Tabla N° 13: Los objetivos están direccionados hacia la obtención de rentabilidad .	46
Tabla N° 14: Comunicación de resultados económicos.....	47
Tabla N° 15: Nivel de rentabilidad	48
Tabla N° 16: Liquidez de la empresa.....	49
Tabla N° 17: Indicadores de rentabilidad	50
Tabla N° 18: Decisiones basados en resultados de indicadores financieros.....	51
Tabla N° 19: Diseño de estrategias para el manejo y control de la cartera de clientes.....	52
Tabla N° 19: Frecuencias observadas	68
Tabla N° 19: Frecuencias esperadas	68
Tabla N° 22: Calculo chi cuadrado	68
Tabla N° 23: Modelo operativo	75
Tabla N° 24: FODA Empresarial.....	78
Tabla N° 25: Matriz De Evaluación De Factores Externos	79
Tabla N° 26: Matriz De Evaluación De Factores Internos	80
Tabla N° 27: Análisis FODA	81
Tabla N° 28: Estrategias a implementarse en Mabetex	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1: Categorías fundamentales	13
Gráfico N° 2: Constelación V.I.	14
Gráfico N° 3: Constelación V.D.	13
Gráfico N° 4: Gráfico de muestra	36
Gráfico N° 5: Evaluación del crédito	38
Gráfico N° 6: Herramientas para la evaluación crediticia	39
Gráfico N° 7: Gestión de cobranzas en la organización	40
Gráfico N° 8: Nivel del índice de morosidad.....	41
Gráfico N° 9: Plan de capacitación para créditos.....	42
Gráfico N° 10: Políticas de crédito y cobranzas	43
Gráfico N° 11: Socialización de las políticas de créditos y cobranzas	44
Gráfico N° 12: Recuperación de cartera incide en la rentabilidad.....	45
Gráfico N° 13: Los objetivos están direccionados hacia obtención de rentabilidad....	46
Gráfico N° 14: Comunicación de resultados económicos	47
Gráfico N° 15: Nivel de rentabilidad	48
Gráfico N° 16: Liquidez de la empresa.....	49
Gráfico N° 17: Indicadores de rentabilidad	50
Gráfico N° 18: Decisiones basados en resultados de indicadores financieros.....	51
Gráfico N° 19: Diseño de estrategias para el manejo y control de la cartera de clientes	52
Gráfico N° 20: Chi cuadrado	69
Gráfico N° 21: proceso de ventas	100
Gráfico N° 22: Proceso de recuperación de cartera	101
Gráfico N° 23: Proceso de análisis de cartera.....	102

INTRODUCCIÓN

El presente análisis de caso busca hallar la incidencia que puede existir entre la recuperación de cartera y la rentabilidad de la Empresa Mabetex, de la ciudad de Ambato, por lo cual se determinará que tanto conocen los empleados de las políticas de crédito y cobranza; por otro lado las opciones que se darán para mejorar así la rentabilidad ya que esto a la larga será reflejada en los resultados que llegue a tener la empresa.

La estructura del presente trabajo contempla los siguientes capítulos:

En el **CAPÍTULO I** se plantea, la problemática que vive la Empresa Mabetex, está formado por el tema, planteamiento del problema, justificación y objetivos.

El **CAPÍTULO II** contiene, el marco teórico en la cual constan los antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis y señalamiento de variables.

El **CAPÍTULO III** abarca, la metodología de investigación que está integrado por la modalidad básica de la investigación de las variables, plan de recolección de información y el plan de procesamiento de la información.

El **CAPÍTULO IV** contiene, el análisis e interpretación de los resultados, está formado por la interpretación de datos, verificación de la hipótesis, limitaciones del estudio de caso, conclusiones y recomendaciones.

En el **CAPÍTULO V** se plantea, la propuesta de solución, está conformado por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo, desarrollo de la propuesta de la solución, administración y previsión de la evaluación.

CAPÍTULO I

1. Identificación de Caso

1.1. Tema de Investigación

La recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mabetex en la ciudad de Ambato en el año 2015.

1.2. Justificación

La actividad textil constituye una importante fuente generadora de empleo, demanda mano de obra no calificada y es además una industria integrada que requiere insumos de otros sectores como el agrícola, ganadero, industria de plásticos, industria química, etc.

La industria textil contribuye al crecimiento del sector manufacturero con un valioso aporte, las exportaciones de artículos relacionados con esta han presentado en los últimos años un desarrollo significativo, sin embargo se enfrenta al reto de competir dentro y fuera del país con artículos de origen externo en particular los de procedencia china.

El sector textil tuvo sus inicios en el Ecuador, en la época colonial cuando la lana de oveja era utilizada en los obrajes donde se fabricaban los tejidos, apareciendo de esta manera las empresas pioneras en la comercialización textil. Actualmente la industria textil ecuatoriana fabrica productos de varios tipos de fibras como son, el algodón, el polyester, el nylon, los acrílicos, la lana y la seda para su comercialización. El mayor porcentaje de empresas textiles están ubicadas en las provincias de Quito, Imbabura, Tungurahua, Guayas, Azuay.

Mejorar la competitividad es el principal desafío de la industria, hacerlo permitirá ingresar y posicionarse en mercados foráneos, incentivar la producción y por lo tanto generar importantes plazas de empleo.

Las empresas tienen que equilibrar con políticas y procedimientos eficientes, sus costos e ingresos con el fin de mantener una economía estable ya que en el Ecuador la mayoría de microempresas presentan problemas de recuperación de cartera, y en segundo término están las pequeñas y medianas empresas que también presentan este inconveniente. Como respaldo a esta información se tiene que el Servicio de Rentas Internas con el afán de beneficiar en algo a las empresas que cuentan con cartera de clientes, manifiesta que pueden aprovisionar 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.

El presente análisis establece la importancia del sector en relación a la economía nacional, a la industria manufacturera, al comercio de bienes, servicios y dentro del consumo de los hogares así como la evolución de indicadores de la industria que permitan realizar un diagnóstico del desempeño económico del sector.

En la provincia de Tungurahua la Industria Textil es una de las ramas más utilizadas a través de pequeñas y medianas empresas como Teimsa, Tecnorizo, Andelas, Produtexti, Textiles Buenaño, Textiles Jhonatex entre otras que son las más definidas de la ciudad de Ambato, las cuales hoy en día aparte de la calidad e innovación de sus telas, ofrecen créditos cada vez más accesibles a sus clientes con el fin de atender un nicho más grande en el mercado, arriesgando interiormente el cumplimiento de sus presupuestos.

MABETEX Distribuidora Textil es una Empresa Comercial ubicada en la Ciudad de Ambato en la avenida Víctor Hugo y Batalla de Pichincha, representada por el Ing. Manuel Mesías Bermeo Aponte, quien inició sus actividades el 2 de marzo del 2001, con la finalidad comercializar tela en sus diferentes tipos (licra, fleece, pique, rib, toper, polar, galleta, jersey, vioto) insumos textiles (hilos, cierres, elásticos, puños y cuellos, cordón) además máquinas de coser y bordar.

De esta manera la empresa MABETEX Distribuidora Textil actualmente ha ampliado su gama de productos, en la venta al por mayor y menor de textiles e insumos para la

confección, la misma que utiliza como estrategia precios accesibles y facilidades de crédito a sus clientes, con el fin de mantenerse en el mercado.

Su principal debilidad es el otorgamiento de crédito en las ventas debido a la inadecuada gestión, es por esto que las estrategias planteadas e implementadas en la empresa no han dado el resultado esperado ya que sus clientes se han retrasado con sus pagos semanales y mensuales según el tipo de crédito emitido, cabe mencionar además que no existen incentivos, descuentos, promociones por compras de contado y por pronto pago; por otra parte los créditos no cancelados por los clientes no generan interés, comisión, u otros lo que hace que estos no cumplan a cabalidad con sus obligaciones.

Es de vital importancia para la empresa, analizar la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad, para proporcionar en el futuro herramientas acertadas en cuanto al manejo de la parte crediticia; por otro lado, tiene como propósito principal el resolver dificultades de rentabilidad que se tiene debido a las cuentas incobrables. Es importante señalar que el artículo se ha enfocado al sector textil, por tanto, es fundamental tener una buena recuperación de efectivo para contar con capital suficiente y poder seguir operando período a período, se debe tomar en cuenta adicionalmente el poseer un amplio conocimiento de las políticas de crédito empresariales y si no están establecidas en la empresa o no se tiene conocimiento de las mismas, acatar los correctivos necesarios y también evaluar las condiciones, para de ser necesario implantar o replantear nuevas políticas de crédito y cobranza.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la incidencia de la recuperación de cartera en la rentabilidad de la empresa Mabetex en la ciudad de Ambato en el año 2015 para que se otorgue un adecuado crédito y se agilite la cobranza.

1.3.2. Objetivo Específicos

- Diagnosticar la efectividad de las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa Mabetex.
- Evaluar los niveles de rentabilidad que posee la empresa Mabetex para acciones de previsión y revisión de cartera vencida.
- Desarrollar estrategias que permitan el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes investigativos

Según Moreta (2014):

“La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato”, entre sus principales objetivos tiene el Determinar la Cartera Vencida y la Rentabilidad de la empresa de Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato. Además como conclusiones manifiesta: El proceso de recuperación de cartera en Marcimex, es netamente básico, lo que significa que no se cuenta con una estrategia que permita obtener la mayor rentabilidad posible de este tipo de cuenta. La forma utilizada, en Marcimex, para cobrar las cuentas es la entrega de información directa a los clientes, donde son informados sobre los valores adeudados y la fecha de pago de los mismos. Así mismo se conoce que Marcimex ofrece venta de productos al contado y a crédito. Marcimex es una empresa que se encuentra muy bien posicionada en el mercado, contando con una gran aceptación dentro de los habitantes de la ciudad de Ambato.”

Para Mabetex sería de gran beneficio contar con estrategias adecuadas que ayuden a la recuperación de cartera, obteniendo así una mejor rentabilidad como lo explica Moreta Martínez de la empresa Marcimex.

En la investigación realizada por Guerra (2011) en su tesis:

“Gestión de recuperación de cartera para el departamento de crédito y cobranzas de la empresa Tecnicentro Eguiguren S.A. Sucursal Quevedo”, menciona que: entre las razones de la no recuperación de la cartera se puede mencionar la falta de supervisión y monitoreo de actividades del Gerente financiero. “No existe un control de las actividades, permitiéndole que este tome decisiones que pueden afectar los intereses de la empresa, tales como aprobación de crédito sin realizar un análisis exhaustivo del o los solicitantes”. El asesor comercial cumple dos funciones por una parte la venta misma de productos /servicios y también de las cobranzas de sus ventas, lo cual puede incidir en el cliente al momento de que estos gestionan el pago de los valores pendientes.”

Con los resultados obtenidos en la investigación, estableció las siguientes recomendaciones: Cuidar las facultades que la ley otorga como acreedor y asegurarse que existan las garantías adecuadas para ejecutar su derecho de cobro, seguir los pasos adecuados de una manera técnica y efectiva para tratar de controlar el índice de morosidad en la cartera. Un proceso cuidadoso y selectivo permitirá tomar las ventas

a crédito en un medio eficaz de obtener utilidades. La forma en que las políticas crediticias se establezcan y se apliquen determinará en gran parte la recuperación exitosa del crédito otorgado por la empresa.

De acuerdo con lo expresado por el investigador Guerra antes mencionado la falta de supervisión y el inadecuado monitoreo de las actividades crediticias han hecho que no existe la pronta recuperación de cartera y se incrementa de esta manera el índice de morosidad.

En la opinión de Donoso (2014):

“Cataloga como un fenómeno actual a la variedad y cantidad de información que a través del internet se puede recopilar y que se ha constituido en una herramienta fundamental que presenta datos personales en forma oportuna, íntegra y veraz a tal punto que representa un gran apoyo en los procesos de análisis y toma de decisiones crediticias. Es en dicho escenario donde surge con gran fuerza la utilidad de los denominados “Sistemas de Scoring” como herramienta predictiva de gran valor al momento de evaluar el riesgo de operaciones crediticias y reducir el riesgo del no pago de créditos. En Colombia, el riesgo de crédito se aborda como un tema particular de toda la actividad económica, cuyas directrices generales parten de la Constitución Nacional 12 de 1991, artículo 335, pero es la Superintendencia Financiera como organismo técnico el que plasma esta idea en la Circular Externa 100 de 1995, la cual contiene los elementos básicos del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito. Se concluye que tanto los postulados teóricos como el uso de modelos econométricos contribuyen favorablemente para el análisis de riesgo crediticio. La utilización de un modelo logit para un banco representativo determinó una probabilidad promedio de incumplimiento severo del 2.47% siendo sus determinantes microeconómicas: género del solicitante, sector económico al que pertenece el cliente, si posee o no endeudamiento paralelo, periodo de liquidez en el momento del otorgamiento, monto del crédito, plazo, tasa de interés periódica, costos de transacción y fallos de información valorados monetariamente. Por otro lado, con un modelo log-log de series de tiempo se logró demostrar que la evolución del índice de cartera vencida trimestral de esta institución bancaria durante el periodo 2002-2010 puede explicarse también por factores macroeconómicos.”

En la empresa Mabetex Distribuidora Textil es de vital importancia dar a conocer cada uno de los resultados que se ha obtenido con las investigaciones anteriores, pues no existe ninguna indagación hacia los clientes por parte de la administración de la empresa para el otorgamiento de un crédito.

2.2. Fundamentación filosófica

Es importante establecer un paradigma y las reflexiones científicas, teorías, principios, valores y procedimientos apropiados para la investigación, con el objetivo de amparar los diferentes procesos de cambio al que será sometida.

Según Kuhn (1962) “El paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos”. La teoría, la investigación y la acción científica están sujetas a reglas y normas derivadas de un paradigma.

En la investigación se utilizará el paradigma Crítico Propositivo; el cual es crítico al evaluar los aspectos financieros y crediticios de la empresa cuyo fin es establecer comprensión sobre el problema y propositivo porque se identifica las herramientas y estrategias que permitan solucionar el problema.

2.2.1. Fundamentación epistemológica

Para la autora Carrera (2013) “La epistemología es una rama de la Filosofía cuyo objeto de estudio es el conocimiento científico”.

Como teoría del conocimiento se ocupa de problemas tales como las circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas que llevan a la obtención de conocimiento y los criterios por los cuales se justifica o invalida.

La epistemología es la doctrina de los fundamentos y métodos del conocimiento científico. De esta forma analiza los criterios por los cuales se justifica el conocimiento.

En la investigación se organiza el conocimiento científico respecto a las variables en estudio y se analiza la validación del mismo. Es así como se tiene en cuenta criterios por los cuales se justifica el mismo.

2.2.2. Fundamentación ontológica

Para Carrera (2013) “La fundamentación ontológica habla de un mundo versátil y dinámico. La presente investigación está abierta a nuevas comprensiones y percepciones ya que en cuanto a recuperación de cartera se refiere existe un mundo de estrategias y herramientas que se van incrementando día con día para encontrar un balance crediticio”.

2.2.3. Fundamentación axiológica

En este estudio prevalecerán los valores éticos y morales los cuales serán practicados en todo momento, ya que los datos otorgados por la empresa “Mabetex Distribuidora Textil” se manejan bajo estricta confidencialidad. Los valores principales en esta investigación son los siguientes:

Honestidad: Los datos y criterios datos reflejen concordancia con las necesidades de la empresa y la investigación.

Responsabilidad: En las fases pre analítica, analítica y pos analítica de la investigación.

Respeto: A la empresa “Mabetex Distribuidora Textil” y los miembros de la misma así como a su diversa opinión.

En el presente caso de estudio estarán presentes la honradez tanto personal como académica, la exactitud numérica, así como el desarrollo del proceso a implantar para que esta sea un aporte valioso tanto para la sociedad como para todos los involucrados en el caso planteado.

2.2.3. Fundamentación legal

Al realizar un estudio o investigación es de suma importancia respaldarse en criterios legales que nos proporcionan las leyes, normas y reglamentos vigentes en nuestro país

así el caso de estudio propuesto se desarrollará mediante base legal y analítica tomando en consideración las normativas que se detallan a continuación: Créditos incobrables.

Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno (2015).

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta Bancaria emita al respecto. No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el Art. 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2013) así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2015).

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno (2015), los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno (2015), deberán indicar expresamente la razonabilidad de las provisiones para créditos incobrables y del movimiento de las cuentas pertinentes.

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 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 haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación; El monto de las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que constituyan las mencionadas provisiones. La Junta Bancaria reglamentará la contabilización y forma

de inversión de dichas provisiones. (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO , 2015)

2.4. Categorías Fundamentales

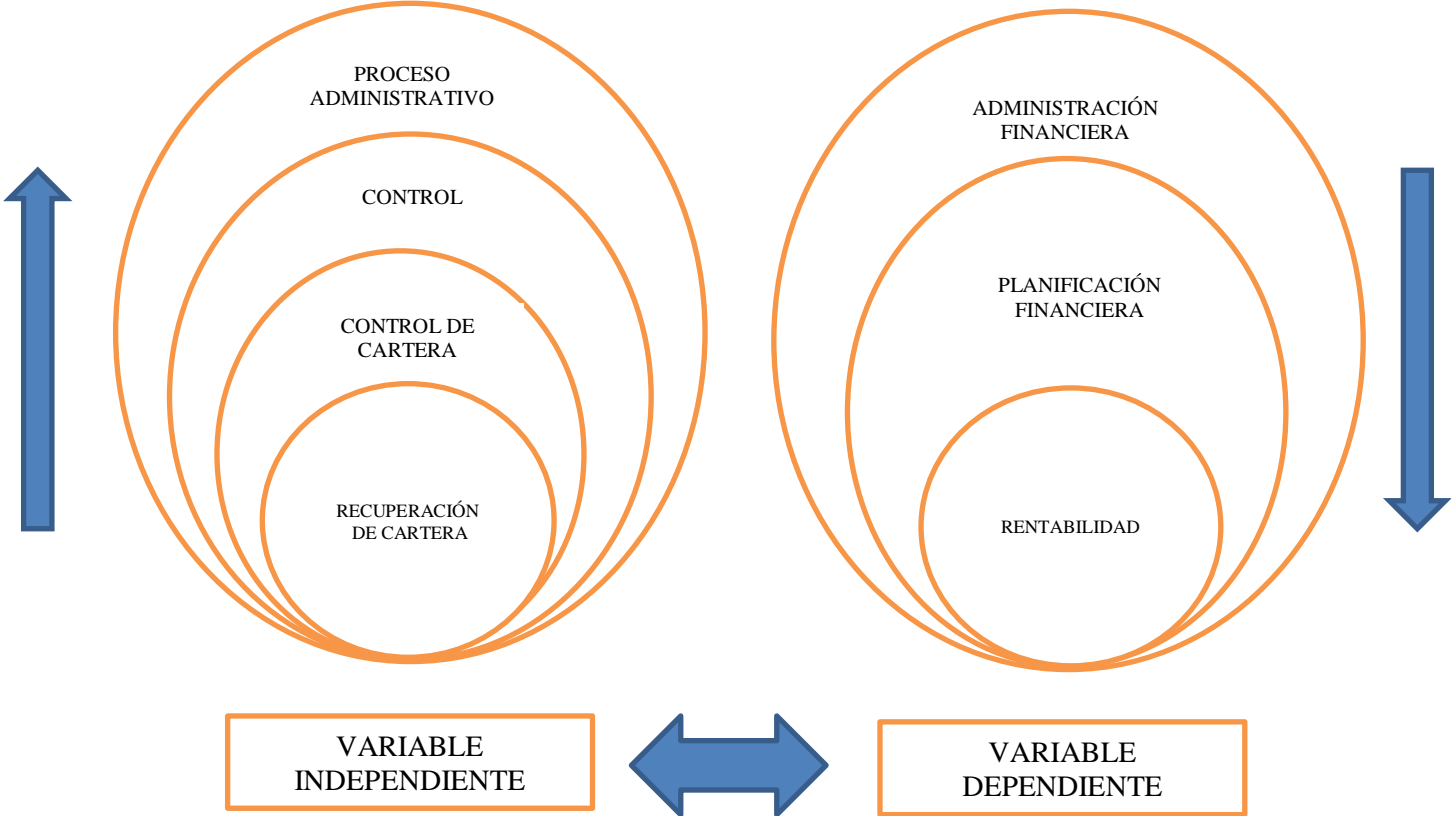


Gráfico N° 1: Categorías fundamentales
Fuente: Elaboración propia

Constelación de Variable Independiente

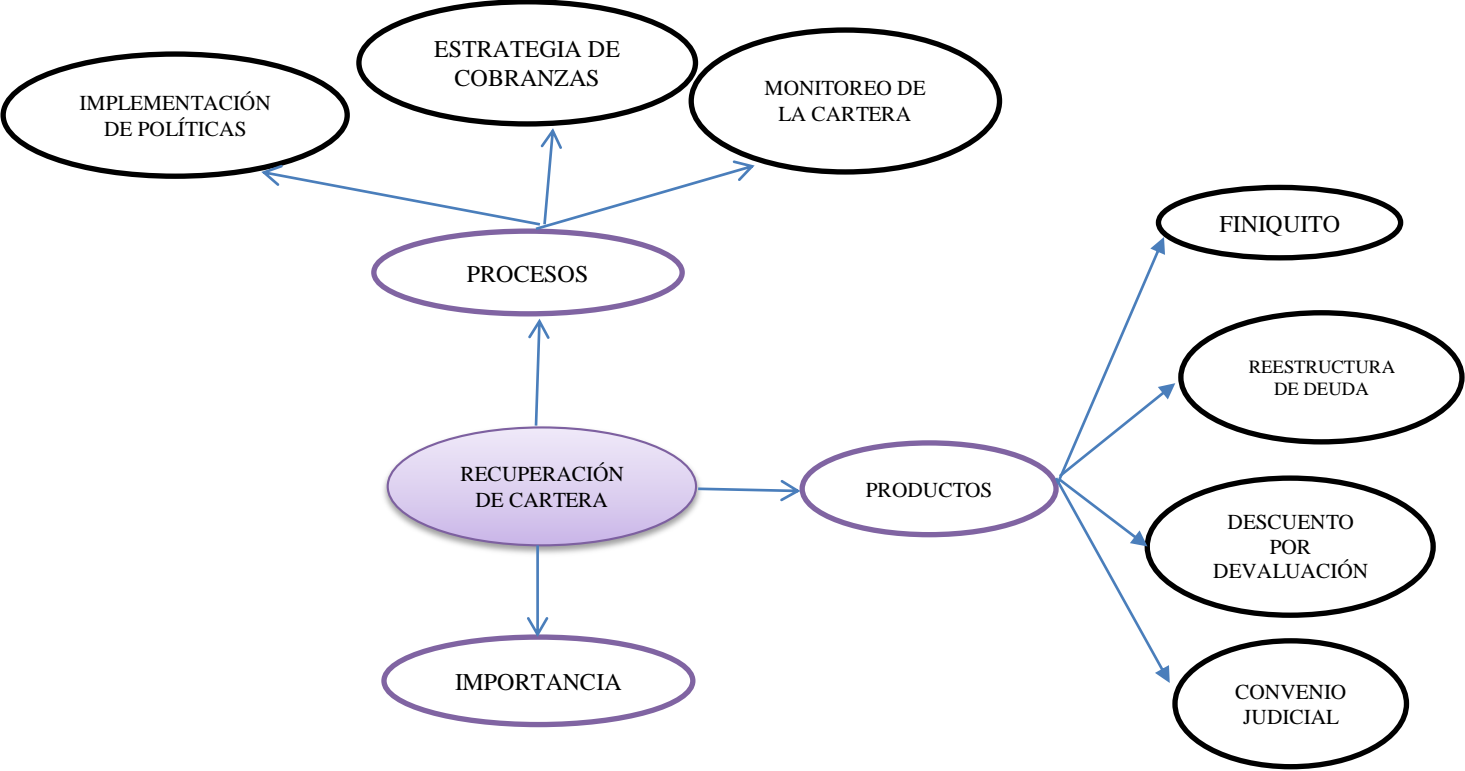


Gráfico N° 2: Constelación V.I.
Fuente: Elaboración propia

Constelación de Variable Dependiente

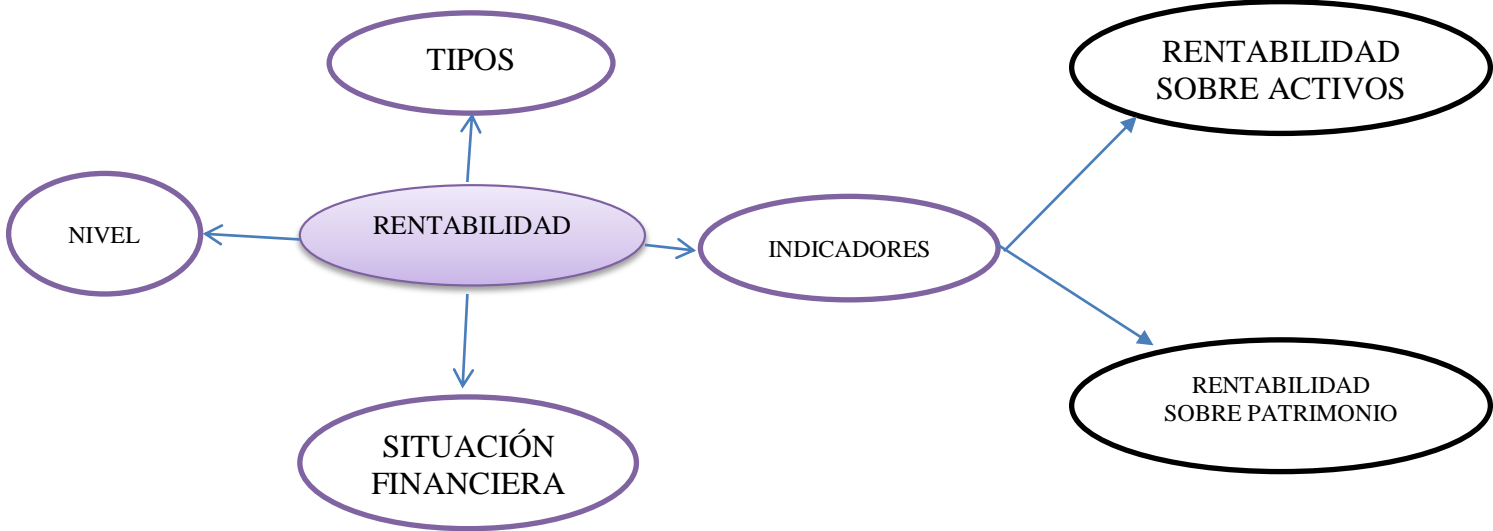


Gráfico N° 3: Constelación V.D.
Fuente: Elaboración propia

Infraordinación Variable Independiente

2.4.1. Proceso Administrativo

Para Salas (2013): “El proceso administrativo se define como el conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se efectúa la administración”.

- 1.- **PLANEACIÓN:** ¿Qué se va a hacer? Objetivos, políticas, diagnóstico, programas y presupuestos
- 2.- **ORGANIZACIÓN:** ¿Cómo se dividirá el trabajo? Unidades de mando y procedimientos.
- 3.- **INTEGRACIÓN:** ¿Quién y con qué se va a hacer? Personal: selección, contratación, capacitación, materiales, finanzas, compras, producción, entre otros.
- 4.- **DIRECCIÓN:** ¿Cómo se debe hacer? Autoridad, mando, toma de decisiones, supervisión, delegación, instrucciones y comunicación.
- 5.- **CONTROL:** ¿Cómo se hizo? Evaluación, comparación, determinación de las desviaciones, corrección de fallas y retroalimentación.

2.4.2. Control

Según Mariategui (2013): “Consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos de la empresa sean alcanzados”. Tiene las siguientes variantes:

Función restrictiva y coercitiva: se utiliza evitar los desvíos indeseables o comportamientos no aceptados. Se usa para delimitar las funciones y así prohibir la libertad de los subordinados cuando realizan sus actividades, dentro de la empresa.

Sistema automático de regulación: cuando se detecta que las actividades o funciones de los subordinados se han desviado o presentan irregularidades, esta regulación hará volver a los subordinados a las actividades ya planeadas.

Función administrativa: como ya lo dijimos, el control forma parte del proceso administrativo, junto con la planeación, la organización y la dirección.

Objetivo del control

El objetivo de esta función administrativa es la de ver que todo se haga conforme fue planeado y organizado, según las órdenes dadas, para identificar los errores o desvíos con el fin de corregirlos y evitar su repetición.

Proceso del control

A fin de identificar los errores o desvíos para así corregirlos y evitar su repetición, el Control tiene un proceso o fases a seguir:

Establecimiento de estándares: establece los criterios de evaluación o comparación. Existen cuatro tipos de estándares:

Estándares de cantidad: establece el volumen de producción, cantidad de existencias, materias primas, número de horas de trabajo.

Estándares de calidad: establece la calidad del producto, sus especificaciones.

Estándares de tiempo: es el tiempo estándar para producir un determinado producto, tiempo medio de elaboración de un producto.

Estándares de costos: establece los costos de producción, administración, costos de ventas.

Evaluación del desempeño: tiene como fin evaluar lo que se está haciendo.

Comparación de desempeño con el estándar establecido: compara el desempeño de las funciones realizadas con el que fue establecido como estándar, para verificar si hay desvío o variación o algún error o falla con relación al desempeño esperado.

Acción correctiva: busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado.

2.4.3. Control de cartera

De acuerdo con el archivo Axesor (2010) “El control asociado a la cartera de clientes supone el principal vehículo para anticiparse y conseguir minimizar los efectos perniciosos de la morosidad, así como reducir los gastos asociados al cobro de facturas y efectos impagados”. Para conseguirlo, contar con sistemas preventivos de gestión del riesgo es fundamental para conocer a quien se le está concediendo crédito comercial y el riesgo en el que se incurre con ello. A pesar de que muchas empresas tienen en cuenta el riesgo a la hora de tomar decisiones comerciales, con el grado de volubilidad de la actual coyuntura económica una empresa puede, en cualquier momento, perder el pulso al riesgo de impago en el que está incurriendo. El riesgo para una empresa proviene en un 85% de los casos de las operaciones con clientes actuales y tan sólo un 15% de la prospección de nuevos clientes”.

El error que más empresas cometen consiste en comprobar el nivel de riesgo de los clientes potenciales únicamente en el momento incorporarlos a la cartera o que pase como mínimo un año en el mejor de los casos, hasta una nueva verificación. Para minimizar pérdidas futuras y retrasos en pagos, las empresas deben estar informadas en tiempo real de cualquier cambio que se produzca en los factores con influencia en el riesgo de su cartera de clientes.

2.4.4. Recuperación de Cartera

Según López (2008) “El problema de recuperación de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas”. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

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

resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

2.4.4.1. Importancia de la Recuperación de Cartera

2.4.4.1.1. Importancia del Manejo Eficiente

Para López (2008) “La cartera es una de las variables más importantes que tiene una empresa para administrar su capital de trabajo”. De la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoran o empeoran.

Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades.

La gestión de cartera debe ser una política de primero orden en la empresa. De la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la organización.

2.4.4.1.2. Importancia del Seguimiento

De acuerdo a la opinión en la Revista Deloitte (2012): “Se considera que el momento en el que un ejecutivo da seguimiento una cuenta por cobrar, los productos que el cliente tiene en el banco como cuentas de ahorro, corrientes, créditos e inversiones y realizar una gestión integral del cliente”.

Por esta razón es importante que el sistema de cobranza tenga una visión integral de todos los productos y servicios con los que cuenta el cliente, de modo que esté en posibilidad de ofrecer convenios integrales y evitar la emisión de varios procesos de cobranza para la misma deuda. Además se pueden usar productos de captación como pueden ser débito de ahorros, como considerar otras para otorgar alternativas de pago de deuda al cliente.

2.4.4.2. Procesos de la Recuperación de Cartera

2.4.4.2.1. Implementación de Políticas

Del mismo modo la Revista Deloitte (2012) plantea que: “Para hacer más eficiente la labor de cobranza, se deben definir iniciativas que mejoren la ejecución y desempeño de los procesos a través de la estandarización”.

La implementación de políticas que permitan integrar un enfoque de mejora continua, que pueden iniciarse a través de su documentación en manuales de cobranza que soporten la operación. Con esto es posible establecer objetivos claros de desempeño y niveles de servicio que permitan identificar y controlar los costos asociados a la operación, resultando en la aplicación de estrategias de cobranza más rentables.

2.4.4.2.2. Estrategias de Cobranza

De acuerdo al documento realizado por el sr. Rodríguez (2008) menciona que:

“Para plantear estrategias acertadas de cobranza es importante tomar en consideración los siguientes puntos:

- Segmentar la cartera
- Determinar qué acción emprender y cuando para cada segmento

Deben considerar el número de cuentas a trabajar, los recursos disponibles, la manera más efectiva de priorizar las cuentas para maximizar la recuperación y al mismo tiempo minimizar los recursos y acciones requeridas para cobrar y controlar los costos.

- Incentivos:
 - Recompensar clientes que no se atrasan
 - Cobrar gastos de cobranza
 - Buró de crédito – negativas
- Domiciliación – pagos automáticos
- Administrar el riesgo crediticio:
 - Prestar a buenos pagadores
 - Asignación de líneas de crédito apropiadas”

2.4.4.2.3. Monitoreo de la Cartera

El archivo subido en la web crif.com.mx (2016) explica sobre el monitoreo de la cartera: “Un efectivo monitoreo de la cartera de crédito debe conjugar tanto aspectos normativos como aquellos de gestión y operativos”.

Al realizar este monitoreo, la empresa podrá tomar decisiones más rápidas y equitativas acerca de límites de créditos, plazos, formas de pago, público objetivo de nuevos o actuales productos y políticas de cobranza a adoptar.

La persona encargada de la Cartera de Clientes podrá hacer un seguimiento periódico y proactivo de su cartera, monitoreando aquellos indicadores de la base de datos que su empresa considere más relevante.

2.4.4.3. Productos

Como indica en la revista Deloitte (2012): “El comportamiento de los clientes respecto a sus deudas es influenciado por diversas causas”.

Es importante comprender estas causas para ofrecer productos de cobranza que se ajusten a las necesidades específicas de los diferentes clientes, con el objetivo de regularizar la cuenta o liquidar el monto.

2.4.4.3.1. Finiquito

Para Clientes dispuestos a liquidar el saldo de manera inmediata, se les ofrece un descuento sobre el monto total de la deuda. Esta oferta sólo la puede realizar el ejecutivo al contactar al cliente. “El enfoque de este producto es liquidar la deuda en el momento, sin incurrir en gastos de gestión subyacentes”. (Deloitte, 2012)

2.4.4.3.2. Reestructura de deuda

Según Deloitte (2012) menciona que: “Para clientes con un nivel moderado de morosidad o dificultad de pago en el corto plazo, se les ofrece parcializar la deuda a un plazo y tasa definidos. Se aplica en función del riesgo de no recuperación.”

2.4.4.3.3. Descuento por devaluación del bien

“Para clientes donde el valor del bien adquirido ha cambiado a raíz de alguna circunstancia económica, se puede otorgar una reestructura de la deuda”. (Deloitte, 2012)

2.4.4.3.4. Convenio Judicial

“El enfoque de este producto es rescatar la cuenta, evitando la adjudicación del bien y reduciendo el tiempo de litigio”. (Deloitte, 2012)

Superordinación Variable Dependiente

2.4.5. Administración Financiera

Según la página web abcfinanzas.com (2015): “El objetivo principal de la Administración Financiera radica en la maximización de las utilidades, pues bien, en la práctica es mucho más que eso, y lo es dado que pese a la importancia de la utilidad”.

Existen factores tales como la sostenibilidad y el crecimiento, que hacen que el objetivo básico financiero trascienda el corto plazo.

Por definición, la Administración Financiera dentro de una organización, consiste en la planificación de los recursos económicos, para definir y determinar cuáles son las fuentes de dinero más convenientes, para que dichos recursos sean aplicados en forma óptima, y así poder asumir todos los compromisos económicos de corto, mediano y largo plazo; expresos y latentes, que tenga la empresa, reduciendo riesgos e incrementando el valor de la organización, considerando la permanencia y el crecimiento en el mercado, la eficiencia de los recursos y la satisfacción del personal.

2.4.5.1. Planificación Financiera

De acuerdo con Álvarez, Valenzuela, & Mardueño (2008): “La planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos, objetivos con el fin de establecer pronósticos y metas económicas, financieras de una empresa, tomando en cuenta los medios que tienen y los que requieren para lograrlo”.

También se puede decir que la planeación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se habrán de realizar en el futuro para lograr los objetivos trazados: planear lo que se desea hacer, llevar a la práctica lo planeado y verificar la eficiencia de lo que se hace. Mediante un presupuesto, la planeación financiera dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento. Asimismo, reviste gran importancia para el funcionamiento y la supervivencia de la organización.

2.4.5.2. Rentabilidad

En la página web gerencie.com (2010): “La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido”.

En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla. Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hecho o mantenido la inversión.

2.4.5.2.1. Tipos de rentabilidad

2.4.5.2.1.1. Rentabilidad Fija

“La rentabilidad fija, es aquella que se pacta al hacer la inversión como es un bono, títulos de deuda, etc. Este tipo de inversiones aseguran al inversionista una rentabilidad aunque no suele ser elevada”. (Gerencie.com, 2010)

2.4.5.2.1.2. Rentabilidad Variable

“La rentabilidad variable es propia de las acciones, activos fijos, etc. En este tipo de inversiones la rentabilidad depende de la gestión que de ellas salga los encargados de su administración”. (Gerencie.com, 2010)

En el caso de las acciones, según sea la utilidad de la empresa, así mismo será el monto de las utilidades o dividendos a distribuir.

2.4.5.2.2. Indicadores

Según la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia (2013)

“Al utilizar sólo cifras del Estado de Resultados se toma algunas de las versiones de las utilidades: Utilidad Bruta, Utilidad Operacional, Utilidad Neta, y se compara siempre contra la cifra de las Ventas Netas.

La rentabilidad así obtenida recibe el calificativo correspondiente a la cifra de las utilidades que se haya tomado como referencia para el cálculo. Cuando se combinan cifras del Estado de Resultados con cifras del Balance General, la comparación se hace dividiendo la utilidad neta o la utilidad antes de impuestos por el total del Activo o por el total del Patrimonio y multiplicando por 100, para expresar porcentualmente. En este caso la rentabilidad se califica con el nombre del parámetro el Activo que haya usado como referencia para el cálculo. Lo anterior se puede concretar en las siguientes fórmulas:

$$Rentabilidad\ bruta = \frac{Utilidad\ Bruta}{Ventas\ Netas}$$

Este indicador muestra el porcentaje de las ventas netas que permiten a las empresas cubrir sus gastos operativos y financieros, es importante tener en cuenta que el costo de la mercancía vendida en las empresas comerciales se calcula según el sistema de inventarios que utilice, en cambio en las industriales o de manufactura está dado por el estado de costo de producto vendido; razón por la cual es posible que un valor que es bueno en una empresa comercial puede no serlo en una empresa

industrial, considerando en éstas la alta inversión en activos fijos lo cual afecta las utilidades del periodo vía depreciaciones, así no afecte su flujo de efectivo.

$$\text{Rentabilidad Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas Netas}}$$

El margen de rentabilidad operacional muestra al realidad económica de un negocio, es decir sirve para determinar realmente si el negocio es lucrativo o no independiente de cómo ha sido financiado, es decir sin considerar el costo, si lo tiene, de sus pasivos, lo anterior se sustenta en el hecho de que se compara la utilidad neta, depurada con gastos operativos, en relación las ventas netas; podría decirse que es la parte de las ventas netas que queda a disposición de los dueños para cubrir el costo financiero de la deuda, si existe, y obtener sus ganancias.

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Este margen muestra la parte de las ventas netas que estaría a disposición de los propietarios, comparada con la anterior es importante observar que aquí ya la utilidad ha sido afectado por gastos financieros y por los impuestos.”

2.4.5.2.2.1. Rentabilidad sobre activos y Rentabilidad sobre patrimonio

De igual forma La universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia (2013) menciona que:

“Los indicadores de rentabilidad del activo y del patrimonio sirven para observar cual es el real margen de rentabilidad de los propietarios con relación a su inversión, este valor debe compararse con el costo de oportunidad, es decir con otras alternativas posibles del mercado.

$$\text{Rentabilidad del Activo} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rentabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Total}}$$

Es importante tener en cuenta que, al calcular la rentabilidad del activo, éstos se encuentran a datos históricos, el analista debe, si le es posible, valorar los activos a precios de mercado y tener en cuenta solo activos operativos”.

2.4.5.2.3. Nivel de rentabilidad

De acuerdo con el periódico especializado en economía y finanzas El Economista (2015) donde menciona respecto al tema:

“La rentabilidad de una compañía puede ser un determinante clave de los retornos que obtiene un inversionista a largo plazo”. Y si bien existen una amplia variedad de ratios e indicadores que pueden aplicarse para evaluarla, es importante analizarlos desde un punto de vista integral y en el contexto de la estrategia puntual de cada firma.

A grandes rasgos, podríamos diferenciar en dos grandes tipos de medidas de rentabilidad: las que evalúan los niveles de rentabilidad sobre ventas y las que analizan la rentabilidad sobre el capital de la compañía. Ambos tipos de indicadores están claramente relacionados entre sí, aunque es importante tener en cuenta las diferencias y el modo en que interactúan entre ellos. Los márgenes de rentabilidad sobre ventas evalúan las ganancias de la compañía por cada dólar de facturación. Los de uso más habitual son el margen bruto y el margen operativo. El resultado bruto se obtiene tomando las ventas netas del costo de la mercadería vendida, y el margen bruto divide el resultado bruto sobre las ventas en el período. Es decir, indica qué porcentaje del precio de venta la firma retiene como ganancia sobre el costo de la mercadería. Este es un indicador esencial en negocios como retail, por ejemplo. Analizando el margen bruto, puede evaluarse la capacidad de fijación de precios de la empresa, lo cual nos dice mucho sobre su fortaleza competitiva”.

2.4.5.2.4. Situación Financiera

Según la página web esan.edu.pe (2015) menciona que: “La situación financiera de una empresa puede ser definida como el diagnóstico basado en un conjunto de variables contables que miden la calidad del desempeño de una empresa”.

Este diagnóstico parte de un balance general llamado también el estado de situación financiera, y siempre se da conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados. Al nombrar los conceptos que definen la situación financiera de un negocio, estos son: solvencia, estabilidad, productividad y rentabilidad.

“Para diagnosticar la situación financiera de una empresa se debe partir del balance general, también conocido como el estado de situación financiera” (esan.edu.pe, 2015). Del mismo modo, se debe tener en cuenta estos tres conceptos: solvencia, estabilidad y productividad. El análisis de solvencia de una empresa muestra la condición patrimonial a corto plazo. Se debe señalar que esta variable tiene como objetivo estimar la capacidad de cumplimiento de compromisos a favor de terceros, pero no debe confundirse con el concepto de liquidez, que mide la disponibilidad de efectivo inmediato. La solvencia está relacionada con el activo circulante dentro del ejercicio natural correspondiente y puede explicarse a través de la capacidad de pago a corto plazo.

Por otro lado, la estabilidad viene a ser la condición ideal de la empresa luego de un período de crecimiento. No se trata de una situación de estancamiento, sino de un incremento sostenido y que marche acorde al ritmo de la época sin permitir que la empresa caiga en situación de inestabilidad. (esan.edu.pe, 2015)

Por su parte, la productividad equivale a la rentabilidad de la compañía, ya que hace visible la abundancia y capacidad de producción de la empresa. El concepto de rendimiento hace referencia a la relación entre los bienes y servicios elaborados y los recursos invertidos en su producción, de manera que pueda obtenerse la mayor cantidad de bienes y servicios al costo más bajo. (esan.edu.pe, 2015)

Un análisis detallado de las tres permitirá conocer la situación financiera de una empresa en base a dos variables: una descriptiva y otra numérica. La primera brindará el valor monetario al que ha llegado la compañía gracias a los fondos e inversiones reconocidos; mientras la segunda variable señala el valor monetario al que llegará la empresa si obtiene los fondos que señala el activo y los distribuye de la manera en que señala el pasivo”. (esan.edu.pe, 2015)

2.5. Hipótesis

La recuperación de cartera incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Mabetex en la ciudad de Ambato.

2.6. Señalamiento de variables

Variable independiente: Recuperación de cartera

Variable dependiente: Rentabilidad

Término de relación: Incidencia

CAPÍTULO III

3. Metodología del diagnóstico

3.1. Enfoque

El enfoque es el modelo de investigación que permite guiar el estudio, accediendo utilizar varias herramientas que aprueben conjugar las variables e identificar el problema y su posible solución, tal como menciona Mendoza (2010):

“El paradigma de la investigación se preocupa de un modo especial para volver a hacer la traducción al lenguaje común, a fin de diseñar actividades de aplicación y de solución de problemas concretas. Poco a poco, el paradigma comienza a definir sus propios problemas a partir de sus marcos conceptuales y lenguaje técnico, y poco a poco marcar su distancia respecto de la parcela de lo real y su campo de aplicación. El paradigma tiende a refugiarse en su campo de investigación, y la comunidad que trabaja con el paradigma endurece sus conceptos y se siente cada vez menos comprometida a dar respuesta a las demandas sociales”.

Para el caso de estudio se utiliza un enfoque cualitativo y cuantitativo, es cualitativo por que busca el detalle de las variables, su concepción dará a conocer la importancia y relación que tienen las variables; y es cuantitativa puesto que sus variables son numéricas que vienen expresado a través de indicadores o de valores monetarios, además que el análisis de campo genera estadístico que serán interpretados y analizados.

3.2. Modalidad básica de la investigación

La modalidad básica de la investigación refiere al diseño de exploración más adecuada para llegar a descubrir el problema de estudio y sus efectos colaterales, Acosta (2013) define:

“La investigación es una búsqueda científica y sistemática, puede ser cuantitativa y cualitativa y tiene diversas categorías: básica aplicada o evaluativa. La investigación está basada en modalidades: es una colección de prácticas eclécticas de indagación que implica: referencias metodológicas, opiniones filosóficas e ideológicas, cuestiones de investigación y resultados con viabilidad la modalidad de investigación informa sobre el diseño de exploración más adecuado”.

3.2.1. Investigación de Campo

Para la Red Nacional de Venezuela (2014) la Investigación de Campo: “Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación”

Por otro la a opinión de Graterol (2010)

“La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes”.

Se utiliza la investigación de campo en este estudio, porque accede a tener el contacto directo con el personal involucrado de la empresa, así como contar con la información de primera mano; además que es necesario para generar un control suficiente que permita interpretar y comprobar la hipótesis de estudio, correlacionando las variable a través de métodos estadísticos que parten de la indagación obtenida.

3.2.2. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica o documenta se la utiliza porque permite referenciar la investigación utilizando antecedentes investigativos (información secundaria), dicha información se obtuvo de libros, fuentes científicas del internet, revistas científicas y demás aportes de autores que son especialistas en el tema y que contribuyen a través de sus conceptualizaciones a formular de mejor manera el marco contextual.

“Es un proceso de construcción de conocimientos, un proceso de descubrimiento, de explicación de una realidad que se desconocía. Se procura, en ese sentido, llevar a cabo un trabajo sistemático, objetivo, producto de la lectura, análisis y síntesis de la información producida por otros, para dar origen a una nueva información para dar origen a una nueva información, con el sello del nuevo autor el sello del nuevo autor.” (Universidad Central de Venezuela, 2011)

3.3. Nivel o tipo de investigación

Una conceptualización corta del nivel o tipo de investigación es el punto de partida que tiene el estudio, en el caso de que la indagación sea totalmente nueva y conduzca a un descubrimiento se parte de un nivel exploratorio, mientras si es conocido se puede utilizar una investigación descriptiva que dé a conocer el problema o una correlacional en donde se maneja dos o más variables, según Pérez (2002):

“Para obtener algún resultado de manera clara y precisa es necesario aplicar algún tipo de investigación, la cual está muy ligada a los seres humanos, ésta posee una serie de pasos para lograr el objetivo planteado o para llegar a la información solicitada, tiene como base el método científico y este es el método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos. Además, la investigación posee una serie de características que ayudan al investigador a regirse de manera eficaz en la misma, es tan compacta que posee formas, elementos, procesos, diferentes tipos, entre otros. Es fundamental para el estudiante y para el profesional, esta forma parte del camino profesional antes, durante y después de lograr la profesión; ella nos acompaña desde el principio de los estudios y la vida misma. Para todo tipo de investigación hay un proceso y unos objetivos precisos”.

3.3.1. Investigación Descriptiva

Sierra (2012) opina sobre la investigación descriptiva: “En ella se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio, su función principal es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio”.

La investigación descriptiva interviene en este estudio ya que permite detallar una concepción de cada variable que ayuda a determinar si la una es influyente en la otra, en este caso el detalle de las razones por las cuales se desea estudiar la cartera de crédito y su recuperación además de su influencia sobre las utilidades o renta empresarial.

3.3.2. Investigación Correlacional

“Este tipo de investigación tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, Los estudios correlacionales miden las dos a más variables que

se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas”. (Franco, 2005)

La investigación correlacional se la utiliza porque urge la necesidad de combinar las variables recuperación de cartera de crédito y la rentabilidad, dicha medición se la realiza utilizando una serie de procedimientos que al ser utilizados a través de los estadígrafos permiten comprobar o rechazar la hipótesis de estudio. De obtener una respuesta positiva se obtendrá un nuevo concepto donde se vincule el riesgo, afectación, incidencia y demás términos entre las variables en mención.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

“Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.” (Fernández & Díaz, 2001)

La población en la presente investigación la conforman los directivos y personal en general de la Empresa Mabetex.

Cuadro - Población

CATEGORÍA	No
Directivos y personal en general de Mabetex.	37
TOTAL	37

Fuente: Mabetex

3.4.2. Muestra

“La muestra es el conjunto menor de individuos (subconjunto de la población accesible y limitado sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población). El individuo es cada uno de los componentes de la población y la muestra. La muestra debe ser representativa de la población y con ello queremos decir que cualquier individuo de la población

en estudio debe haber tenido la misma probabilidad de ser elegido.” (Fernández & Díaz, 2001)

3.4.2.1. Determinación del Tamaño de la Muestra

En este caso la muestra es de 37 personas a encuestar las cuales laboran en la empresa Mabetex. Por tal motivo No es factible realizar el cálculo estipulado para obtener la muestra, debido a que la población a enfocarse es reducida, por lo que se la toma en su totalidad.

3.5. Operacionalización de Variables

Tabla N° 1: Variable Independiente: Recuperación de cartera

Conceptualización	Categorías/ dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Entre los objetivos que debe tener una organización se encuentra el cobro oportuno a sus clientes de productos o servicios prestados. Teniendo en cuenta que si no es una de las prioridades de la empresa, ésta podría quebrar o generar pérdidas.	Riesgo	Cumplimiento	¿Cuál es el porcentaje de cartera vencida que existe en la institución?	Técnica: Encuesta aplicada a Directivos y Personal de la empresa Mabetex Instrumento: Cuestionario Estructurado.
		Incumplimiento	¿A Qué factor piensa usted se debe el incumplimiento de los clientes?	
	Pérdida potencial	Plazo Promedio de Cobros.	¿Cuántos días tardan sus clientes en cancelar las deudas?	
		Rotación Cuentas por Cobrar.	¿Con qué rapidez se convierten en efectivo las cuentas por cobrar?	
		Iliquidez	¿Cuál es el porcentaje de rendimiento sobre el patrimonio neto de la empresa?	
	Insolvencia			

Elaborado por: Angélica Martínez

Fuente: Mabetex

Tabla N° 2: Variable Dependiente: Rentabilidad

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de la empresa. También se puede definir como la rentabilidad del activo, o el beneficio que éstos han generado por cada dólar invertido en la empresa.	Capitales propios	Pérdidas Ganancias Inversión	<p>¿Hasta qué punto la empresa administra de manera inteligente sus recursos?</p> <p>¿En qué grado el manejo que hace de sus registros le posibilita el seguimiento y control sistemático de todas y cada una de sus operaciones realizadas?</p> <p>¿Se debería implementar políticas de control para mejorar los resultados financieros de la institución?</p> <p>¿Mediante el cambio de la gestión crediticia se podrá obtener más rentabilidad?</p>	<p>Técnica: Encuesta aplicada a Directivos y Personal de la empresa</p> <p>Mabetex</p> <p>Instrumento: Cuestionario Estructurado.</p>

Elaborado por: Angélica Martínez

Fuente: Mabetex

3.6. Recolección de la información

En la presente investigación se procede a considerar las técnicas y los instrumentos de recolección de la información que son:

Técnica: La encuesta.

Instrumento: Cuestionario estructurado.

Encuesta.- La define el Prof. García (2005) como: “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”.

A continuación se esquematiza un cuadro de las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de información.

Tabla N° 3: Técnicas e instrumentos

¿Para qué?	Para la comprobación de hipótesis.
¿A qué personas u objetos?	Está destinado a los miembros de la empresa Mabetex
¿Sobre qué aspectos?	Recuperación de cartera Rentabilidad
¿Quién va a realizar la investigación?	Investigadora.
¿Cuándo se va a realizar la investigación?	Abril – Octubre 2016
¿Qué técnicas se va a aplicar?	Encuesta.
¿Qué instrumento se va a aplicar?	El cuestionario estructurado.

Elaborado por: Angélica Martínez

Fuente: Mabetex

3.7. Procesamiento y Análisis

Para el procesamiento de información una vez que se ejecuten las encuestas, se depura la investigación y se procede a tabular en Microsoft Excel, esta tabulación permitirá comprobar los datos recolectados en orden cronológico y que además se podrá elaborar estadísticos como cuadros de frecuencias y gráficos.

Para el análisis e interpretación se utiliza gráficos y tablas como se observa a continuación, mismos que permitirán comprender los resultados y llegar a determinar la respuesta más óptima que servirá para comprender las variables y vincularlas.

Tabla N° 4: Tabla de muestra

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	0	0%

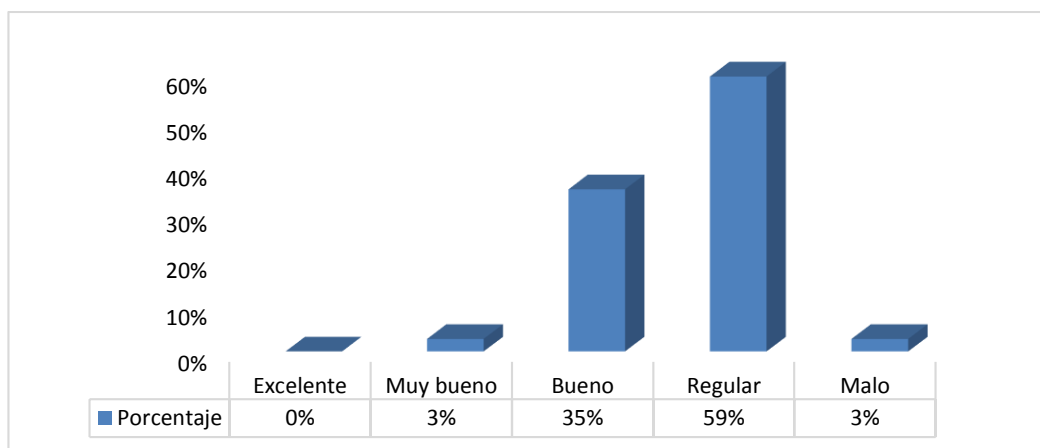


Gráfico N° 4: Gráfico de muestra

Fuente: Angélica Martínez

CAPÍTULO IV

4. Resultados

4.1. Principales resultados obtenidos del diagnóstico

Para determinar los resultados obtenidos del levantamiento de información en el estudio de campo, se aplicó una encuesta a 37 personas que están vinculados a la actividad económica de la empresa Mabetex, mismos que contestaron 15 preguntas de carácter cerradas y con opción múltiple, esto permite que se organice adecuadamente los datos y se pueda presentar estadísticos para una mejor visualización de la información.

Se presenta los principales resultados obtenidos del diagnóstico, mismos que acercan y responden a preguntas que direccionan la investigación hacia la posible solución, para ello la información presentada se podrá utilizar para la comprobación de la hipótesis a través del estadístico del chi cuadrado.

4.1.1. Encuestas aplicadas al personal de Mabetex

1. ¿Cómo considera que es la evaluación del crédito en la empresa?

Tabla N° 5: Evaluación del crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	1	3%
Bueno	13	35%
Regular	22	59%
Malo	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

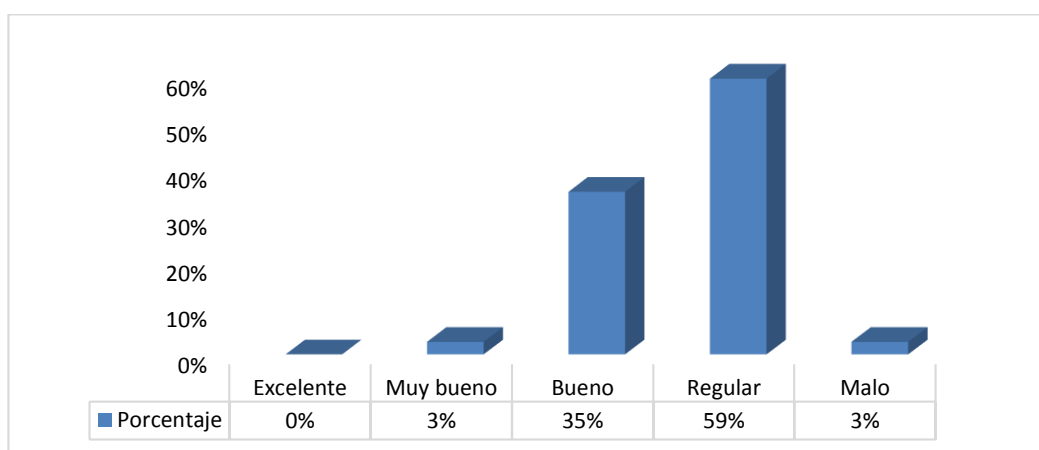


Gráfico N° 5: Evaluación del crédito

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 0% considera que la evaluación del crédito en la empresa es excelente, el 3% opina que es muy bueno, bueno considera el 35%, para el 59% es regular y el 3% considera que es malo.

Interpretación

Para la mayoría de los encuestados la evaluación de crédito en la empresa es regular, por lo que se da a entender que no están establecidas políticas de crédito adecuadas para hacer las respectivas evaluaciones crediticias y no se incrementa en índice de morosidad.

2. ¿En qué nivel se encuentran las herramientas que utiliza la empresa para la evaluación crediticia?

Tabla N° 6: Herramientas para la evaluación crediticia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	19	51%
Regular	14	38%
Malo	4	11%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

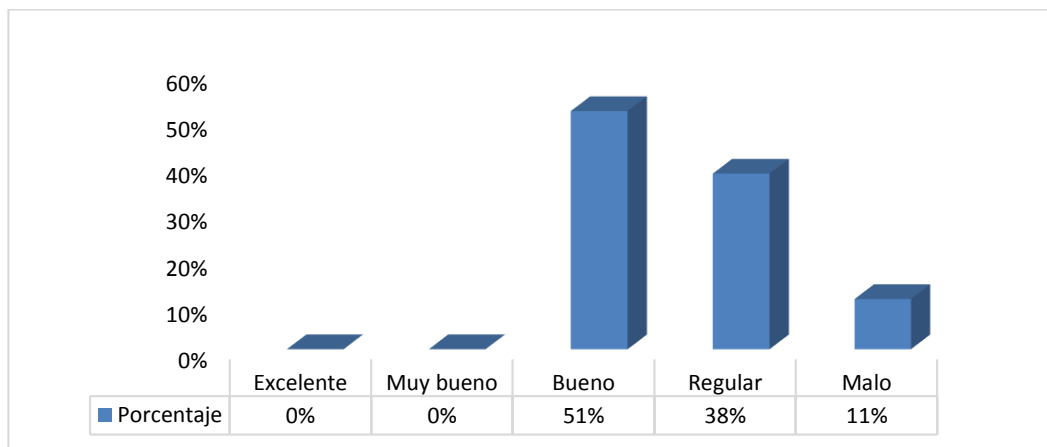


Gráfico N° 6: Herramientas para la evaluación crediticia

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 0% opina que el nivel de las herramientas que utiliza la empresa para la valuación crediticia es excelente, el 0% considera muy bueno, para el 51% es bueno, regular opina el 38% y malo el 11%.

Interpretación

Según se observa en la gráfica la mayoría de los encuestados consideran que el nivel de las herramientas que utiliza la empresa para la valuación crediticia es bueno por lo que de igual manera se debería mejorar dichas herramientas para no tener inconvenientes el momento de la gestión de cobranza.

3. ¿Cómo es la gestión de cobranzas en la organización?

Tabla N° 7: Gestión de cobranzas en la organización

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	7	19%
Regular	28	76%
Malo	2	5%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

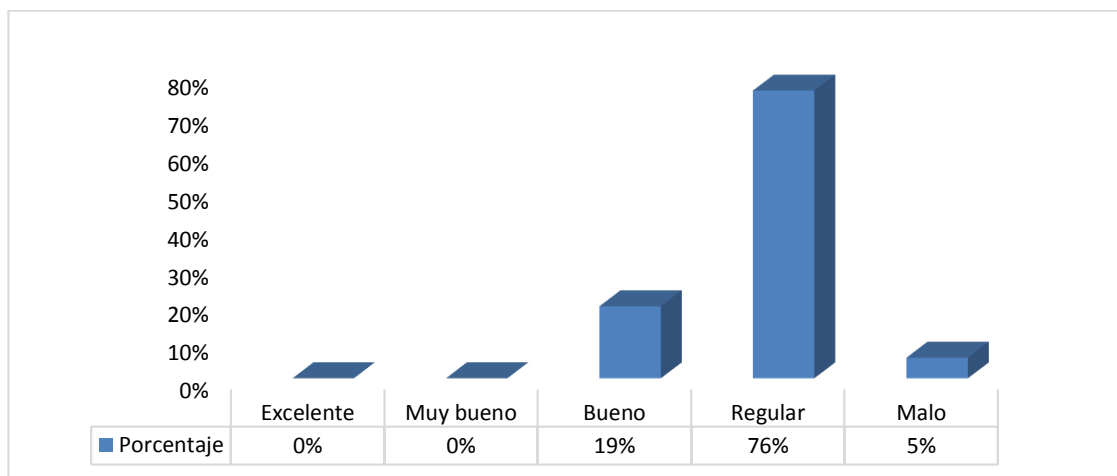


Gráfico N° 7: Gestión de cobranzas en la organización

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 0% considera que la gestión de cobranza en la organización es excelente, el 0% opina que es muy bueno, para el 19% es bueno, mientras que, para el 76% es regular y el 5% lo considera malo.

Interpretación

Como se observa en la gráfica, para la mayoría de los encuestados la gestión de cobranza en la organización es regular por lo que se debería tomar las medidas adecuadas para plantear nuevas estrategias de gestión de cobranza y reducir el índice de morosidad de la cartera.

4. ¿En qué nivel se encuentra el índice de morosidad?

Tabla N° 8: Nivel del índice de morosidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Elevado	31	84%
Medio	3	8%
Bajo	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

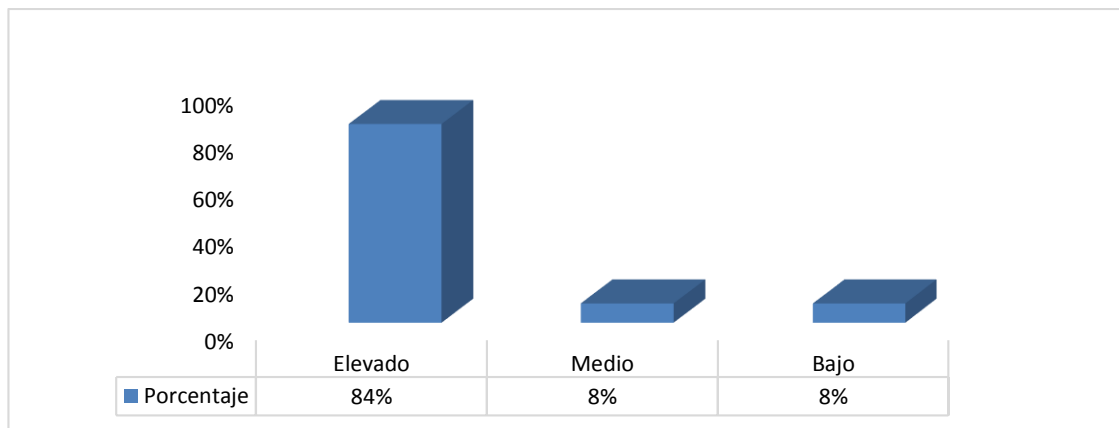


Gráfico N° 8: Nivel del índice de morosidad

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 84% considera que el índice de morosidad se encuentra en un nivel elevado, el 8% considera que es medio y el 8% lo considera bajo.

Interpretación

Según se puede observar en la gráfica para la mayoría de los encuestados que el índice de morosidad se encuentra en un nivel elevado por lo que es preocupante para la empresa ya que es evidente que no está recuperando su cartera crediticia y la gestión de cobranza no está cumpliendo con los resultados esperados

5. ¿Cómo considera que es el plan de capacitación al personal que maneja la gestión de créditos?

Tabla N° 9: Plan de capacitación para créditos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	8	22%
Malo	29	78%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

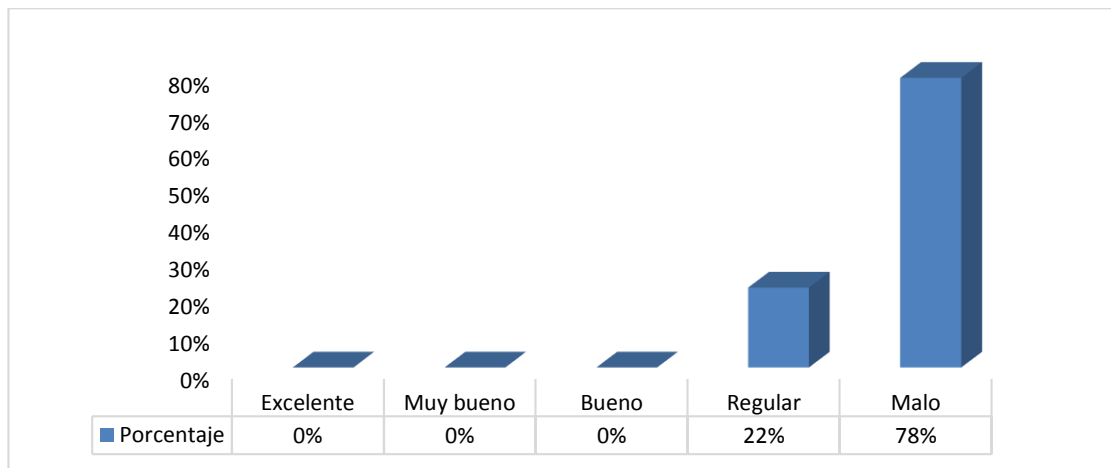


Gráfico N° 9: Plan de capacitación para créditos

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 0% considera que el plan de capacitación al personal que maneja la gestión de créditos es excelente, para el 0% es muy bueno, bueno el 0%, mientras que regular los considera el 22% por último malo el 78%

Interpretación

Para la mayoría de los encuestados el plan de capacitación al personal que maneja la gestión de créditos es mala por lo que se debería realizar mayores y mejores capacitaciones ya que con el personal preparado se beneficia la empresa ya que seguirán los lineamientos adecuados para seguir de una manera correcta las evaluaciones crediticias.

6. ¿Existen políticas de crédito y cobranzas?

Tabla N° 10: Políticas de crédito y cobranzas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	51%
No	18	49%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

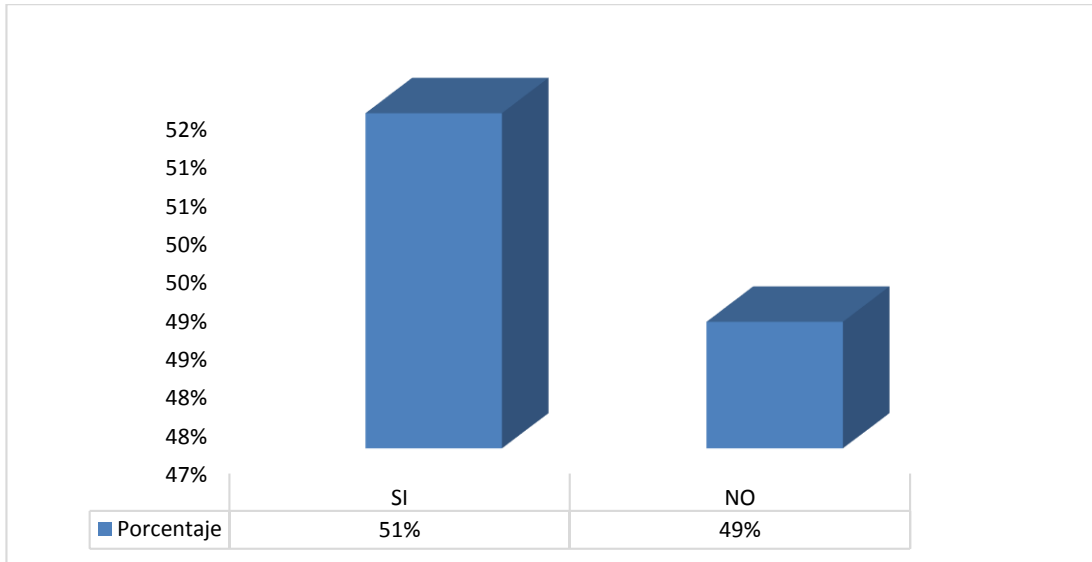


Gráfico N° 10: Políticas de crédito y cobranzas

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del Total de encuestados, el 51% responde que si existen políticas de crédito y cobranza, por otro lado, el 49% considera que no.

Interpretación

Para la mayoría de los encuestados si existen políticas de crédito y cobranza el problema es que el personal no está adecuadamente capacitado para seguir los lineamientos correctos establecidos.

7. ¿Se ha socializado las políticas de crédito y cobranzas con el personal que maneja la gestión crediticia?

Tabla N° 11: Socialización de las políticas de crédito y cobranzas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	38%
No	6	16%
Desconoce	17	46%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

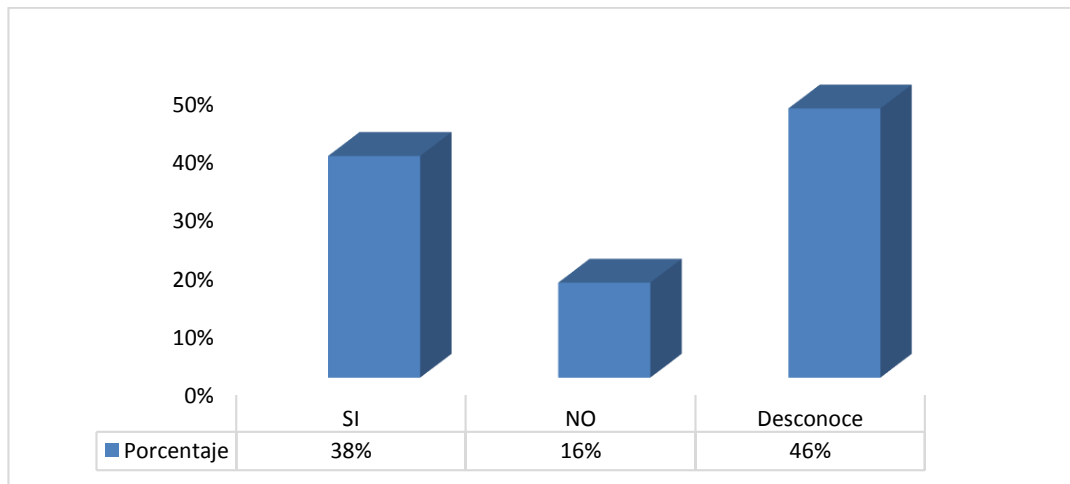


Gráfico N° 11: Socialización de las políticas de créditos y cobranzas

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de los encuestados, el 38% opina que si se ha socializado las políticas de crédito y cobranzas con el personal que maneja la gestión crediticia, el 16% responde que no y el 46% lo desconoce.

Interpretación

Como se puede observar en la gráfica, para la mayoría de los encuestados desconoce que se ha socializado las políticas de crédito y cobranzas con el personal que maneja la gestión crediticia, es decir, para la mayoría del personal no tienen los conocimientos necesarios acerca de las políticas crediticias que tiene la empresa

8. ¿Considera que la recuperación de cartera incide en la rentabilidad empresarial?

Tabla N° 12: Recuperación de cartera incide en la rentabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	100%
No	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

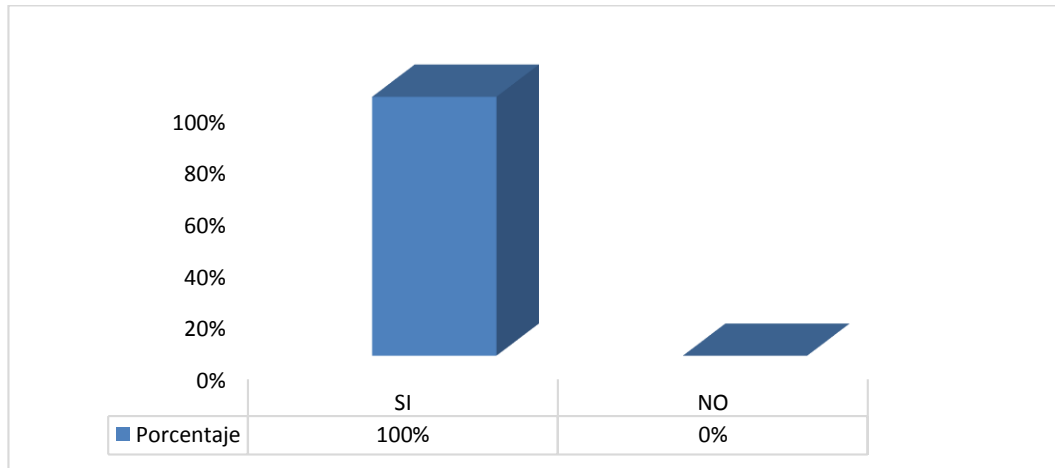


Gráfico N° 12: Recuperación de cartera incide en la rentabilidad

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 100% considera que la recuperación de cartera si incide en la rentabilidad empresarial, mientras, que el 0% responde que no

Interpretación

Según la gráfica, se puede observar que el total de encuestados considera que la recuperación de cartera si incide en la rentabilidad empresarial por lo que si se recupera la cartera en el tiempo establecido se incrementará la rentabilidad de la empresa

9. ¿Los objetivos están direccionados al cumplimiento de las políticas crediticias y obtención de rentabilidad?

Tabla N° 13: Los objetivos están direccionados hacia la obtención de rentabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	46%
No	20	54%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

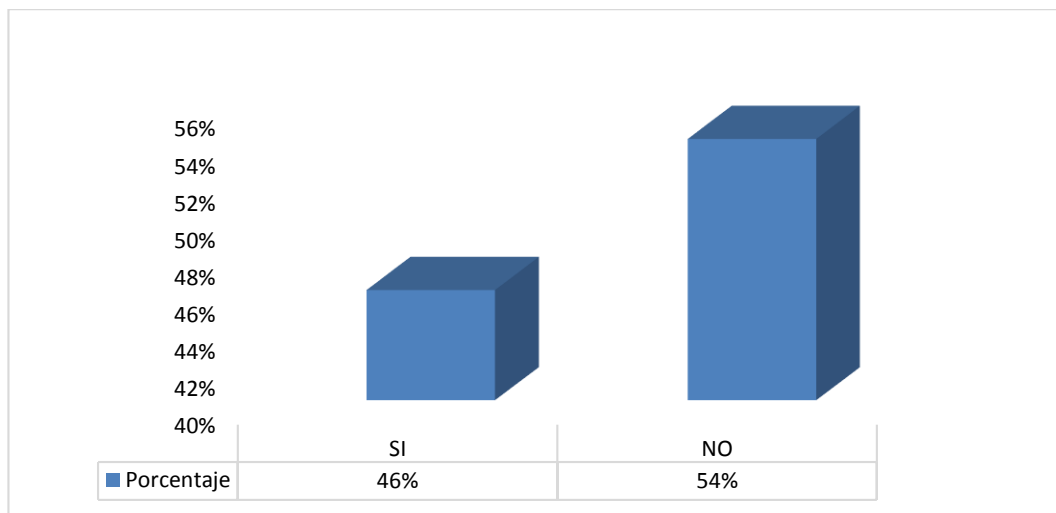


Gráfico N° 13: Los objetivos están direccionados hacia obtención de rentabilidad

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 46% consideran que los objetivos si están direccionados al cumplimiento de las políticas crediticias y obtención de rentabilidad, mientras que, el 54% responde que no

Interpretación

Para la mayoría de los encuestados los objetivos no están direccionados al cumplimiento de las políticas crediticias y obtención de rentabilidad por lo se debería plantear de una mejor manera para que los objetivos planteados por la empresa sean cumplidos a cabalidad

10. ¿Se comunican los resultados económicos al personal de la empresa?

Tabla N° 14: Comunicación de resultados económicos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	68%
No	12	32%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

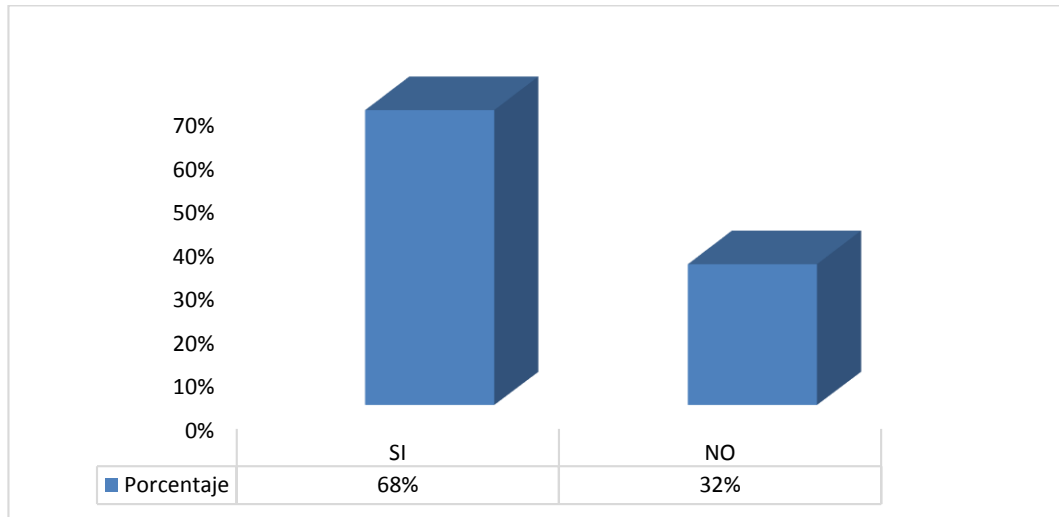


Gráfico N° 14: Comunicación de resultados económicos

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 68% opina que si se comunican los resultados económicos al personal de la empresa, por otro lado, el 32% opina que no

Interpretación

Como se observa en la gráfica, la mayoría de los encuestados considera que si se comunican los resultados económicos al personal de la empresa por lo que esto motiva al personal a cumplir con los objetivos propuestos y saber si la empresa está en el direccionamiento económico satisfactorio para los que conforman dicha empresa

11. ¿En qué nivel se encuentra la rentabilidad empresarial?

Tabla N° 15: Nivel de rentabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	0	0%
Bueno	14	38%
Regular	4	11%
Malo	19	51%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

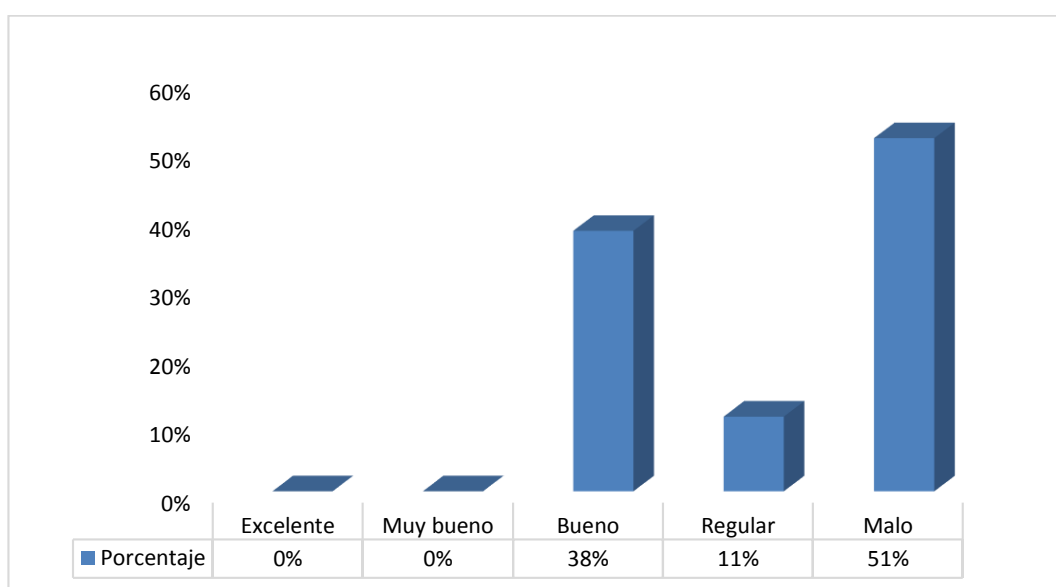


Gráfico N° 15: Nivel de rentabilidad

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 0% considera que la rentabilidad empresarial tiene un nivel excelente, el 0% opina que muy bueno, para el 38% el nivel es bueno, regular lo considera el 11% y el 51% opina que es malo.

Interpretación

Como se puede observar en la gráfica para la mayoría de los encuestados la rentabilidad empresarial se encuentra en un nivel malo por lo que da a entender que los resultados económicos no son los esperados por la empresa.

12. ¿La liquidez de la empresa es adecuada?

Tabla N° 16: Liquidez de la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	11%
No	33	89%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

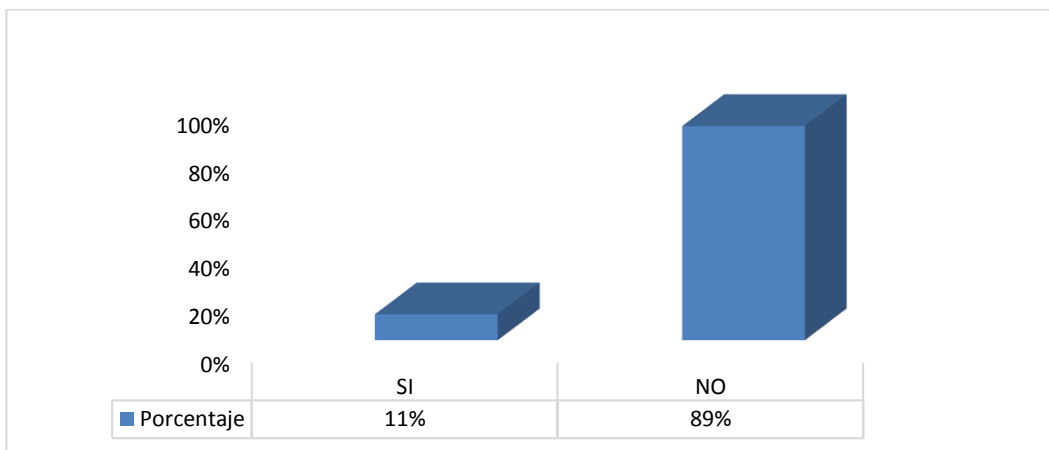


Gráfico N° 16: Liquidez de la empresa

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 11% responde que la liquidez de la empresa si es adecuada, por otra parte, para el 89% considera que no.

Interpretación

Para la mayoría de los encuestados la liquidez de la empresa no es adecuada por lo que sería momento de controlar de una mejor manera la empresa teniendo unos indicadores que les permita saber hacia dónde van a corto y a largo plazo.

13. ¿Se aplican indicadores de rentabilidad?

Tabla N° 17: Indicadores de rentabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	24%
No	28	76%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

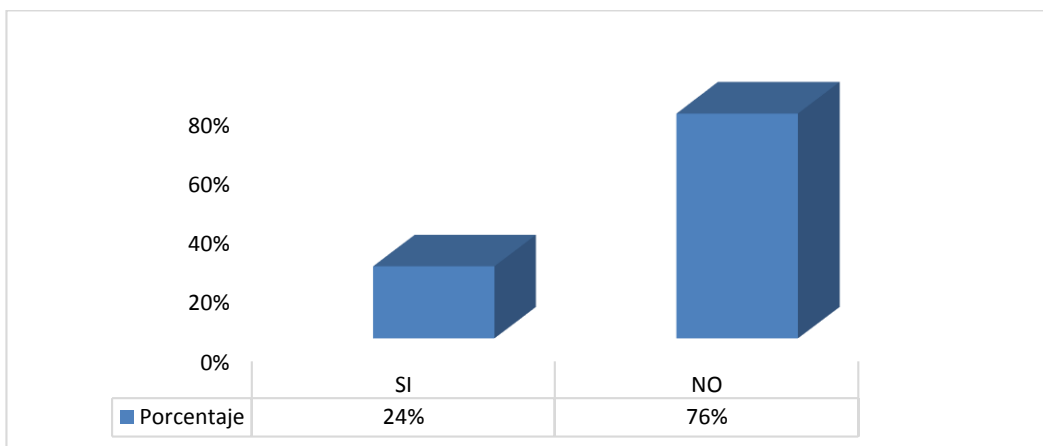


Gráfico N° 17: Indicadores de rentabilidad

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 24% opinan que si se aplican indicadores de rentabilidad, mientras que el 76% considera que no.

Interpretación

La mayoría de los encuestados está de acuerdo que no se aplican indicadores de rentabilidad dentro de la empresa ya que es preocupante porque al hacerlo ayudaría a medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos.

14. ¿Las decisiones que toma la alta gerencia se basa en los resultados obtenidos e los indicadores?

Tabla N° 18: Decisiones basados en resultados de indicadores financieros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	11%
No	33	89%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

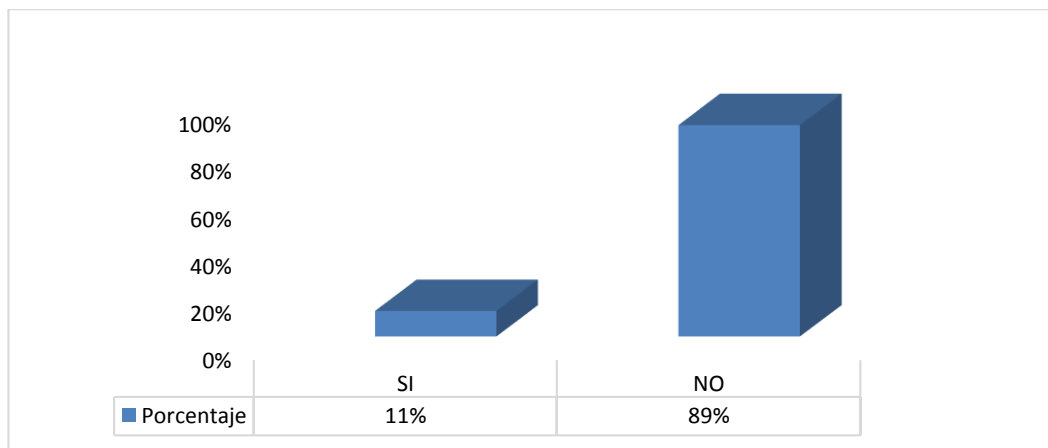


Gráfico N° 18: Decisiones basados en resultados de indicadores financieros

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de los encuestados, el 11% considera que las decisiones que toma la alta gerencia si se basa en los resultados obtenidos en los indicadores, mientras que el 89% responde que no.

Interpretación

Según se observa en la gráfica, la mayoría de los encuestados opina que las decisiones que toma la alta gerencia no se basa en los resultados obtenidos en los indicadores por lo que desde un punto de vista deberían tomar las decisiones basándose en los indicadores ya que esto les ayudaría a saber de una mejor manera que tanto se produce el retorno de los valores invertidos.

15. ¿Cree que el diseño de estrategias mejorará el manejo y control acertado de cartera de clientes de la empresa Mabetex?

Tabla N° 19: Diseño de estrategias para el manejo y control de la cartera de client

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	92%
No	3	8%
Total	37	100%

Fuente: Angélica Martínez

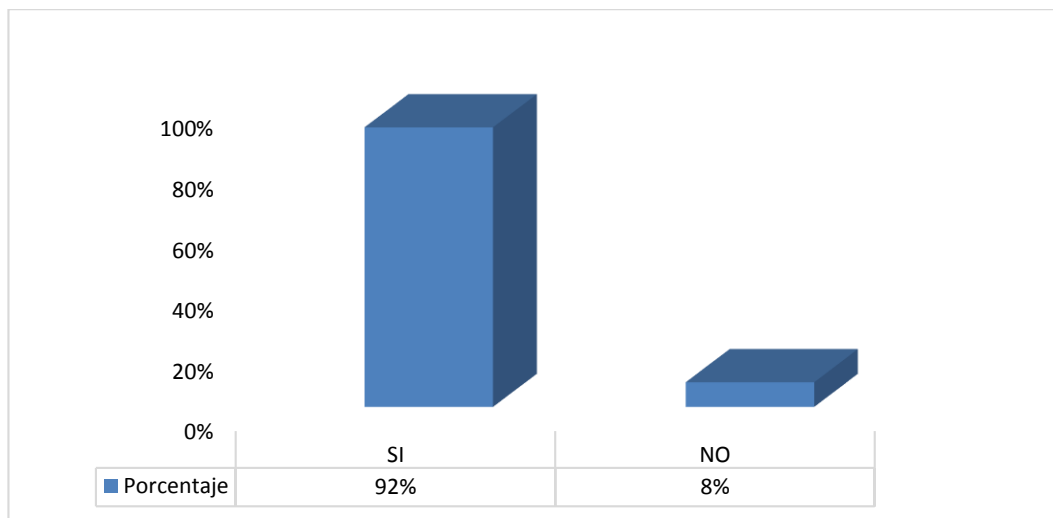


Gráfico N° 19: Diseño de estrategias para el manejo y control de la cartera de clientes

Fuente: Angélica Martínez

Análisis

Del total de encuestados, el 92% considera que el diseño de estrategias si mejorará el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex, por otro lado el 8% opina que no.

Interpretación

Como se observa en la gráfica, para la mayoría de los encuestados consideran que el diseño de estrategias si mejorará el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex

En respuesta a lo enunciado en el primer objetivo, se ha diagnosticado la efectividad de las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa Mabetex, evidenciando que un 49% del personal desconoce de la existencia de políticas de crédito y cobranzas, mientras que tan solo un 38% mencionó ser inducido mediante la socialización de dichas políticas, por lo que se evidencia la gravedad del problema a la interna de la industria textil.

En el mismo contexto anterior se observó que los objetivos están direccionados hacia el cumplimiento de las políticas de crédito y obtención de rentabilidad en un 46% según manifiestan los encuestados. Por lo tanto, se puede decir que la efectividad de las políticas se encuentra por debajo del 50% ya que su desconocimiento y mala utilización no permiten que se obtengan buenos resultados, basados en una gestión crediticia adecuada.

4.1.2. Análisis financiero

Se procede a evaluar los niveles de rentabilidad que posee la empresa Mabetex para acciones de previsión y revisión de cartera vencida, utilizando los estados financieros como herramientas de medición además de los respectivos indicadores:

Indicadores de Solvencia

- **Liquidez corriente**

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

$$\text{Liquidez corriente 2014} = \frac{177.954,80}{905.310,86}$$

$$\text{Liquidez corriente 2014} = \mathbf{0,1966}$$

$$\text{Liquidez corriente 2015} = \frac{106.771,82}{655.141,14}$$

$$\text{Liquidez corriente 2015} = \mathbf{0,1630}$$

Interpretación:

En el año 2014 la liquidez corriente expresa que, por cada dólar de deuda que la empresa mantiene con terceros, se tiene 0,20 centavos de dólar para pagar o respaldar esa deuda, lo que indica una liquidez extremadamente peligrosa.

Para el año 2015 la razón corriente decrece y esta expresa que, por cada dólar que la empresa tiene en este año, se respalda con 0,16 centavos de dólar, evidenciando que existe una pérdida de la liquidez, además de esta ser demasiado bajo, por lo cual se debe tomar las precauciones del caso.

- **Prueba ácida**

$$Prueba \acute{a}cida = \frac{Activo \ Corriente \ - \ Inventarios}{Pasivo \ Corriente}$$

$$Prueba \acute{a}cida \ 2014 = \frac{177.954,80 - 232.637,73}{905.310,86}$$

$$Prueba \acute{a}cida \ 2014 = -0,06$$

$$Prueba \acute{a}cida \ 2015 = \frac{106.771,82 - 207.949,21}{905.310,86}$$

$$Prueba \acute{a}cida \ 2015 = -0,11$$

Interpretación

En el 2014 se ve como experimenta un problema de respaldo a la deuda, pues por cada dólar de deuda que Mabetex tiene; esta no presenta un respaldo pues existe un valor negativo siendo de -0,06 lo que indica que se tiene un nivel de compras elevado en inventarios.

En el 2015 las cosas se mantienen en negativo y el indicador de prueba ácida no se incrementa por el contrario disminuye, lo que es preocupante en cierta manera, ya que se mantiene un nivel alto de mercadería lo que resta liquidez a la empresa, por otro

lado como la mercadería tiene alta rotación se podría cumplir con el resto de actividades empresariales.

- **Endeudamiento del activo**

$$\text{Endeudamiento del activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Endeudamiento del activo 2014} = \frac{1.181.199,53}{1.333.558,72}$$

$$\text{Endeudamiento del activo 2014} = \mathbf{0,8857}$$

$$\text{Endeudamiento del activo 2015} = \frac{967.483,14}{1.714.337,88}$$

$$\text{Endeudamiento del activo 2015} = \mathbf{0,5643}$$

Interpretación

La participación de los acreedores en la empresa para el año 2014 es del 88,57% y para el año 2015 es del 56,43% sobre el total de los activos; evidenciando que la deuda del activo se ha reducido considerablemente, lo cual es indicativo de que la empresa está realizando adecuadamente las gestiones de pagos.

- **Endeudamiento del activo fijo**

$$\text{Endeudamiento del activo fijo} = \frac{\text{Pasivo no corriente a largo plazo}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$$

Interpretación

En los dos periodos analizados no se contempla la cuenta de Pasivos no corrientes a largo plazo, lo que indica que la empresa no mantiene deudas con terceros, que podría interpretarse como algo saludable.

- **Apalancamiento**

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Apalancamiento 2014} = \frac{1.333.558,72}{152.359,19}$$

$$\text{Apalancamiento 2014} = 8,75$$

$$\text{Apalancamiento 2015} = \frac{1.714.337,88}{746.854,74}$$

$$\text{Apalancamiento 2015} = 2,30$$

Interpretación

El apalancamiento para el 2014 es de 8,75 que indica que por cada dólar de inversión se obtuvo 7,75 dólares de aumento en los activos; mientras que para el 2015 este indicador disminuye, y es que por cada dólar de inversión realizado se obtuvo un incremento de 1,30 dólares de incremento en los activos; en términos generales el año 2015 es considerado un año en donde el indicador es aceptable y está en un promedio general.

- **Rotación de cartera**

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de cartera 2014} = \frac{3.610.283,66}{769.536,25}$$

$$\text{Rotación de cartera 2014} = 4,69$$

$$\text{Rotación de cartera 2015} = \frac{2.949.430,89}{785.760,77}$$

$$\text{Rotación de cartera 2015} = 3,75$$

Interpretación

La rotación indica cuantas veces la empresa realiza los cobros, interpretando que en el 2014 se realiza aproximadamente 5 cobros al año lo que indica que se está cobrando menos de una quinta parte de la deuda al mes; de la misma forma sucede en el 2015, donde se evidencia que este indicador es más bajo; es de 3,75 veces lo que se demora en recuperarse la deuda.

- **Rotación del activo fijo**

$$\text{Rotación del activo fijo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$$

$$\text{Rotación del activo fijo 2014} = \frac{3.610.283,66}{118.284,16}$$

$$\text{Rotación del activo fijo 2014} = \mathbf{30,52}$$

$$\text{Rotación del activo fijo 2015} = \frac{2.949.430,89}{579.844,92}$$

$$\text{Rotación del activo fijo 2015} = \mathbf{5,09}$$

Interpretación

Lo que indica la rotación del activo fijo es que este se lo hace en 31 veces en el 2014, y en 5 veces para el 2015; estos indicadores al ser elevados indican que tienen un incremento importante en las ventas por lo cual se ve que en el 2015 disminuyeron las ventas y se incrementaron los activos fijos.

- **Rotación de ventas o del activo total**

$$\text{Rotación de ventas} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rotación de ventas 2014} = \frac{3.610.283,66}{1.333.558,72}$$

$$\text{Rotación de ventas 2014} = \mathbf{2,71}$$

$$\text{Rotación de ventas 2015} = \frac{2.949.430,89}{1.714.337,88}$$

$$\text{Rotación de ventas 2015} = 1,72$$

Interpretación

Este indicador expresa la actividad de la empresa en relación a las ventas, siendo para el 2014 un valor de 2,71 que indica las veces que rota el activo total, para el 2015 la rotación de las ventas en relación al activo es de 1,72 veces demostrando que ha bajado en casi 1 punto porcentual, lo que expresaría una disminución en el dinamismo de las ventas y de sus inventarios.

- **Periodo medio de cobranza**

$$\text{Período medio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Período medio de cobranza 2014} = \frac{769.536,25 \times 365}{3.610.283,66}$$

$$\text{Período medio de cobranza 2014} = 77,80$$

$$\text{Período medio de cobranza 2015} = \frac{785.760,77 \times 365}{2.949.430,89}$$

$$\text{Período medio de cobranza 2015} = 97,24$$

Interpretación

El periodo promedio de cobranza para el 2014 es de 77 días, es decir que es superior a los dos meses, mientras que para el año 2015 el periodo promedio de cobranza es de 97,24 días, lo que indica que se redujeron las ventas y que la mayoría fueron a crédito por lo cual se evidencia un problema de cobros, lo que estaría afectando a otras cuentas como se verá más adelante.

- **Periodo medio de pago**

$$\text{Período medio de pago} = \frac{\text{Cuentas y documentos por pagar} \times 365}{\text{Inventarios}}$$

$$\text{Período medio de pago 2014} = \frac{33.541 \times 365}{232.636,73}$$

$$\text{Período medio de pago 2014} = 52,62$$

$$\text{Período medio de pago} = \frac{33.541 \times 365}{207.949,21}$$

$$\text{Período medio de pago 2015} = 58,87$$

Interpretación

El promedio medio de pago en el 2014 fue de 53 días, lo que no es muy recomendable porque así no se tiene problemas con los proveedores; asimismo en el 2015 se incrementó este valor a 59 días.

- **Rentabilidad neta del activo (DUPONT)**

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rentabilidad neta del activo 2014} = \frac{251.516,88}{2.949.430,89} \times \frac{2.949.430,89}{1.714.337,88}$$

$$\text{Rentabilidad neta del activo 2014} = 0.1467$$

$$\text{Rentabilidad neta del activo 2015} = \frac{110.828,48}{3.610.283,66} \times \frac{3.610.283,66}{1.333.558,72}$$

$$\text{Rentabilidad neta del activo 2015} = 0.0831$$

Interpretación

En el 2014 la rentabilidad neta es aceptable en relación a los activos porque es del 14,67% sin embargo esta desciende drásticamente para el 2015 en el su valor representa 8,31% por lo que se deberá tomar las medidas necesarias e incrementar este valor.

- **Rentabilidad operacional del patrimonio**

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{110.828,48}{152.359,19}$$

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio 2014} = 0.7274$$

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{251.516,88}{746.854,74}$$

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio 2015} = 0.3367$$

Interpretación:

De la misma manera la rentabilidad generada en relación al patrimonio es del 72,74% para el 2014 siendo un indicador bastante atractivo, mientras que en el 2015 este se reduce drásticamente a 33,67% siendo aceptable, pero lo que se observa es que en ambos casos (DUPONT y ROE) la rentabilidad disminuye para el 2015.

- **Análisis formula Dupont**

El sistema Dupont reúne el margen neto de utilidades, la rotación de los activos totales de la empresa y de su apalancamiento financiero, su fórmula sería:

$$\text{Sistema DUPONT} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}} \times \text{multiplicador del capital}$$

Para implementación de la formulación se procede de la siguiente manera:

Tabla N° 20: Datos para la aplicación del sistema DUPONT

Cuentas	2014	2015
Activos	1.714.337,88	1.333.558,72
Pasivos	1.181.199,53	967.483,14
Patrimonios	152.359,19	746.854,74
Ventas	2.949.430,89	3.610.283,66
Costo de ventas	3.183.322,35	2.527.566,67
Gastos	274.487,20	170.527,00
Utilidad	110.828,48	251.516,88

Elaborado por: Angélica Martínez

Aplicación de la fórmula

1. (Utilidad Neta/Ventas)

2014

$$110.828,48/2.949.430,89 = \mathbf{0,0376}$$

2015

$$251.516,88/3.610.283,66 = \mathbf{0,0697}$$

2. (Ventas/Activo Total)

2014

$$2.949.430,89/1.714.337,88 = \mathbf{1,72}$$

2015

$$3.610.283,66/1.333.558,72 = \mathbf{2,71}$$

3. (Activos/Patrimonios)

2014

$$1.714.337,88/152.359,19 = \mathbf{11,25}$$

2015

$$1.333.558,72/746.854,74 = \mathbf{1,79}$$

Dónde:

$$\text{Sistema DUPONT 2014} = 0,0376 \times 1,72 \times 11,25$$

$$\text{Sistema DUPONT 2014} = \mathbf{0,7276}$$

$$\text{Sistema DUPONT 2015} = 0,0697 \times 2,71 \times 1,79$$

$$\text{Sistema DUPONT 2015} = \mathbf{0,3381}$$

Según la información financiera trabajada, el índice DUPONT es del 72,76% para el 2014 y del 33,81% para el 2015 de donde se puede concluir que el rendimiento más importante fue debido a la eficiencia en la operación de activos, tal como se puede ver en el cálculo.

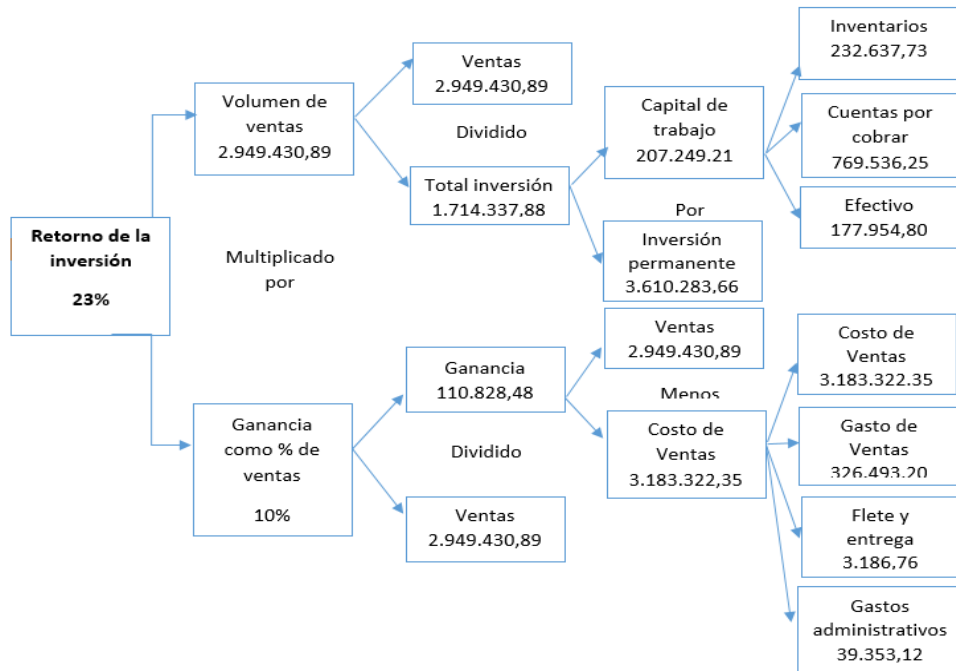


Gráfico N° 20: Sistema DUPONT 2014
Fuente: Angélica Martínez

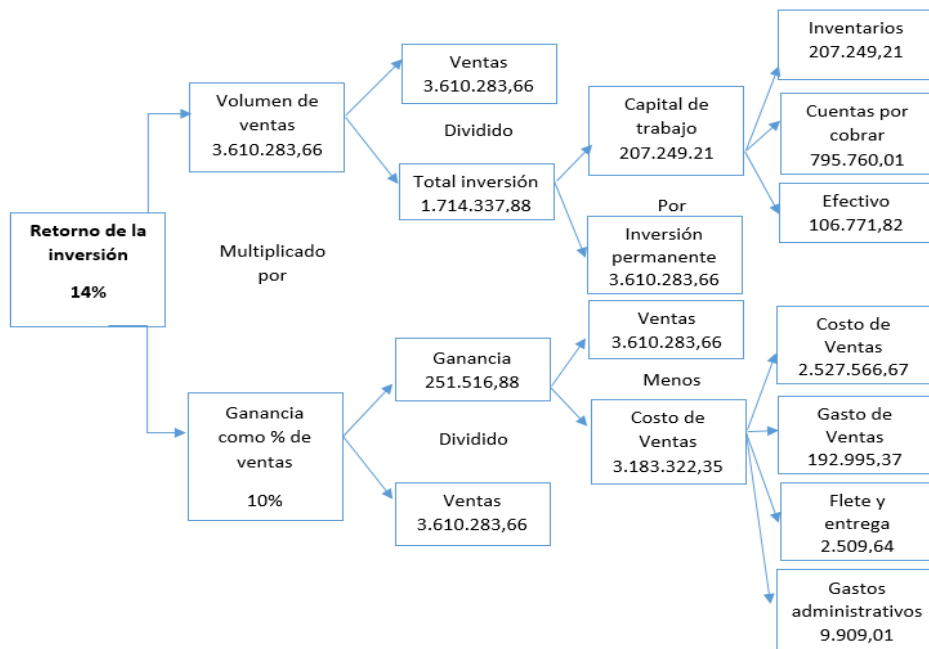


Gráfico N° 21: Sistema DUPONT 2015
Fuente: Angélica Martínez

Tabla N° 21: Resumen de los indicadores aplicados

Nombre del indicador	Resultado Año 2014	Resultado Año 2015	Interpretación
Liquidez corriente	0,1966	0,1630	Del año 2014 al 2015 la razón corriente decrece y esta expresa que, por cada dólar que la empresa tiene en este año, se respalda con 0,16 centavos de dólar, evidenciando que existe una pérdida de la liquidez, además de esta ser demasiado bajo, por lo cual se debe tomar las precauciones del caso.
Prueba ácida	-0,06	-0,11	En el 2015 el indicador se mantiene en negativo en relación al año previo, lo que es preocupante en cierta manera porque se mantiene un nivel alto de mercadería lo que resta liquidez a la empresa.
Endeudamiento del activo	0,8857	0,5643	La participación de los acreedores en la empresa para el año 2014 es del 88,57% y para el año 2015 es del 56,43% sobre el total de los activos; evidenciando que la deuda del activo se ha reducido considerablemente, lo cual es indicativo de que la empresa está realizando adecuadamente las gestiones de pagos.
Endeudamiento del activo fijo	0	0	En los dos periodos analizados no se contempla la cuenta de Pasivos no corrientes a largo plazo, lo que indica que la empresa no mantiene deudas con terceros, que podría interpretarse como algo saludable.
Apalancamiento	8,75	2,30	El apalancamiento para el 2014 es de 8,75 que indica que por cada dólar de inversión se obtuvo 7,75 dólares de aumento en los activos; mientras que para el 2015 este indicador disminuye, y es que por cada dólar de inversión realizado se obtuvo un incremento de 1,30 dólares de incremento en los activos; en términos generales el año 2015 es considerado un año en donde el indicador es aceptable y está en un promedio general.

Rotación de cartera	4,69	3,75	La rotación indica cuantas veces la empresa realiza los cobros, interpretando que en el 2014 se realiza aproximadamente 5 cobros al año lo que indica que se está cobrando menos de una quinta parte de la deuda al mes; de la misma forma sucede en el 2015, donde se evidencia que este indicador es más bajo; es de 3,75 veces lo que se demora en recuperarse la deuda.
Rotación del Activo Fijo	30,52	5,09	La rotación indica cuantas veces la empresa realiza los cobros, interpretando que en el 2014 se realiza aproximadamente 5 cobros al año lo que indica que se está cobrando menos de una quinta parte de la deuda al mes; de la misma forma sucede en el 2015, donde se evidencia que este indicador es más bajo; es de 3,75 veces lo que se demora en recuperarse la deuda.
Rotación de ventas	2,71	1,72	Este indicador expresa la actividad de la empresa en relación a las ventas, siendo para el 2014 un valor de 2,71 que indica las veces que rota el activo total, para el 2015 la rotación de las ventas en relación al activo es de 1,72 veces demostrando que ha bajado en casi 1 punto porcentual, lo que expresaría una disminución en el dinamismo de las ventas y de sus inventarios.
Periodo medio cobranzas	77,88	93,24	El periodo promedio de cobranza para el 2014 es de 77 días, es decir que es superior a los dos meses, mientras que para el año 2015 el periodo promedio de cobranza es de 97,24 días, lo que indica que se redujeron las ventas y que la mayoría fueron a crédito por lo cual se evidencia un problema de cobros, lo que estaría afectando a otras cuentas como se verá más adelante.
Periodo medio de pago	52,62	58,87	El periodo promedio de cobranza para el 2014 es de 77 días, es decir que es

			superior a los dos meses, mientras que para el año 2015 el periodo promedio de cobranza es de 97,24 días, lo que indica que se redujeron las ventas y que la mayoría fueron a crédito por lo cual se evidencia un problema de cobros, lo que estaría afectando a otras cuentas como se verá más adelante.
Rentabilidad Neta del Activo	0,1467	0,0831	El periodo promedio de cobranza para el 2014 es de 77 días, es decir que es superior a los dos meses, mientras que para el año 2015 el periodo promedio de cobranza es de 97,24 días, lo que indica que se redujeron las ventas y que la mayoría fueron a crédito por lo cual se evidencia un problema de cobros, lo que estaría afectando a otras cuentas como se verá más adelante.
Rentabilidad Operacional del Patrimonio	0,7274	0,3367	De la misma manera la rentabilidad generada en relación al patrimonio es del 72,74% para el 2014 siendo un indicador bastante atractivo, mientras que en el 2015 este se reduce drásticamente a 33,67% siendo aceptable, pero lo que se observa es que en ambos casos (DUPONT y ROE) la rentabilidad disminuye para el 2015.
Sistema DUPONT	0,7276	0,3381	Según la información financiera trabajada, el índice DUPONT es del 72,76% para el 2014 y del 33,81% para el 2015 de donde se puede concluir que el rendimiento más importante fue debido a la eficiencia en la operación de activos, tal como se puede ver en el cálculo.

Elaborado por: Angélica Martínez

En resumen de los indicadores, se observa que la empresa conserva inventarios altos, y que las ventas a crédito se han mantenido mientras que los indicadores de cobranzas indican que existe problemas, por lo cual se podría relacionar que estos si afectan a la rentabilidad; por lo tanto, se procede a la verificación de la hipótesis para medir esta aseveración.

Todos los indicadores experimentan problemas al año 2015, con disminución o aumento dependiendo del tipo de indicador, pero con afectación directa a la empresa por lo cual en relación al cumplimiento del segundo objetivo de la investigación, que indica la evaluación de los niveles de rentabilidad que posee la empresa Mabetex para acciones de previsión y revisión de cartera vencida; se pudo recabar información necesario que indica pérdida o problemas graves en la empresa.

4.1.3. Verificación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis planteada se procede a utilizar el estadístico del chi cuadrado, mismo que se utiliza cuando se trabaja con muestras representativas, normalmente mayores a 30 casos; además que permite correlacionar adecuadamente las variables y medir si la recuperación de cartera incide en la rentabilidad de Mabetex, su fórmula viene planteada así:

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O - E)^2}{E}$$

Planteamiento de la hipótesis

H₀: “La recuperación de cartera no incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Mabetex en la ciudad de Ambato”.

H_a: “La recuperación de cartera incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Mabetex en la ciudad de Ambato”.

Nivel de significancia y grado de libertad

Error (e) = 0,05

gl = (nc - 1) (nf - 1)

gl = (3 - 1) (3 - 1)

gl = (2) (2)

X²t = 9,488 Chi Tabulado

$$gl = 4 \rightarrow$$

Simbología

e = Margen de error

gl = Grado de libertad

nf = Numero de filas

nc = Numero de columnas

X^2_t = Chi cuadrado tabulado a nivel de significancia

Estadístico de prueba

Simbología

X^2 = Valor a calcularse de chi cuadrado

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

$$fe = \frac{(TC)(TF)}{TM}$$

Fe = Frecuencia esperada

TC = Total de columnas

TF = Total de filas

TM = Total de muestra

Frecuencias observadas

Tabla N° 22: Frecuencias observadas

3. ¿Cómo es la gestión de cobranzas en la organización	11. ¿En qué nivel se encuentra la rentabilidad empresarial?			
	Bueno	Regular	Malo	Total
Bueno	0	3	4	7
Regular	14	1	13	28
Malo	0	0	2	2
Total	14	4	19	37

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Angélica Martínez

Frecuencias esperadas

Tabla N° 23: Frecuencias esperadas

3. ¿Cómo es la gestión de cobranzas en la organización	11. ¿En qué nivel se encuentra la rentabilidad empresarial?			
	Bueno	Regular	Malo	Total
Bueno	2,65	0,76	3,59	7
Regular	10,59	3,03	14,38	28
Malo	0,76	0,22	1,03	2
Total	14	4	19	37

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Angélica Martínez

Cálculo del chi cuadrado

Tabla N° 24: Cálculo chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
0	2,65	-2,65	7,02	2,65
14	10,59	3,41	11,60	1,09
0	0,76	-0,76	0,57	0,76
3	0,76	2,24	5,03	6,65
1	3,03	-2,03	4,11	1,36
0	0,22	-0,22	0,05	0,22
4	3,59	0,41	0,16	0,05
13	14,38	-1,38	1,90	0,13
2	1,03	0,97	0,95	0,92
37	37,00	0	31,38	X²c = 13,82

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Angélica Martínez

Verificación de la hipótesis

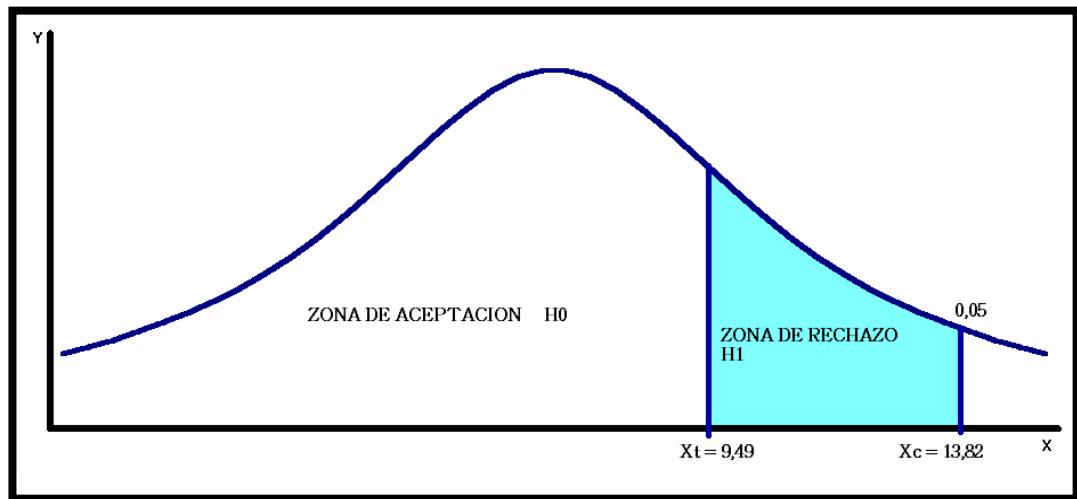


Gráfico N° 22: Chi cuadrado

Fuente: Angélica Martínez

Regla de decisión

Condición:

Si X^2_c es \geq a X^2_t ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cumple la condición debido a que: $13,82 > 9,488$.

Conclusión

Luego de haber realizado la prueba de hipótesis chi cuadrado se ha determinado que si cumple con la condición X^2_c es $>$ a X^2_t , por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que: “La recuperación de cartera incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Mabetex en la ciudad de Ambato”.

4.2. Limitaciones del estudio de caso

La investigación no presentó limitaciones puesto que existía la información de las variables tratadas para que se correlacionen y se identifique la existencia del problema; así mismo, la investigación tanto de las encuestas como los informes económicos fueron proporcionados a tiempo y de buena manera por parte de la institución, demostrando que existe una buena predisposición.

4.3. Conclusiones

- Se diagnosticó la efectividad de las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa Mabetex, considerando que no son adecuadas, de hecho el 49% del personal desconoce de las políticas de crédito y cobranzas, además que consideran que no cuentan con las herramientas necesarias para la evaluación crediticia; en este mismo precepto el 76% del personal menciona que la gestión de crédito y cobranzas es regular.
- La mayor parte mencionó además que la evaluación crediticia está entre buena y regular, por lo que un 84% considera que la morosidad esta elevado, cuestión que es corroborado con la aplicación de indicadores porque las carteras de crédito para los años analizados son elevadas, sobrepasando los doscientos mil dólares, lo que el 100% enunció que la recuperación de cartera si incide en la rentabilidad empresarial.
- Se evaluó los niveles de rentabilidad que posee la empresa Mabetex las cuales indican que existe una disminución comparando la rentabilidad en los años 2014 y 2015, por lo que para este último el ROE es de 33,67% disminuyendo sobre el 50% de lo que fue en el 2014, en cuanto a la prueba DUPONT esta fue de 8,31% para el 2015 cerca del 6% menos que en el 2014; por lo cual se puede relacionar con los indicadores de cartera mismos que si evidencian problemas, comprobando así la relación de las variables a través del estadígrafo del chi cuadrado.
- Se evidenció que un 92% creen que es necesario el desarrollo de estrategias que permitan el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex con el fin de obtener mejores resultados.

4.4. Recomendaciones

- Adecuar las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa Mabetex y socializar las mismas para que todo el personal conozca las políticas de crédito y cobranzas.
- Establecer las herramientas necesarias para la evaluación crediticia con el fin de mejorar la gestión de crédito y cobranzas.

- Controlar el índice de morosidad para que este no sea elevado y permita un manejo adecuado de la cartera de clientes y ventas a crédito.
- Evaluar constantemente los niveles de rentabilidad a través de la aplicación de indicadores para que la empresa Mabetex pueda elevar los niveles de renta.
- Desarrollar estrategias que permitan el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex con el fin de obtener mejores resultados.

CAPÍTULO V

5. Propuesta de solución

5.1. Metodología de la propuesta de solución (procesos y procedimientos de cómo se podría solucionar el problema identificado en el diagnóstico).

5.1.1. Tema

Estrategias para el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex.

5.1.2. Antecedentes

Con la investigación realizada se diagnosticó la efectividad de las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa Mabetex, considerando que no son adecuadas, el personal desconoce de las políticas de crédito y cobranzas además que consideran que no cuentan con las herramientas necesarias para la evaluación crediticia; por lo que la gestión de crédito y cobranzas es regular.

También se tiene que la mayor parte mencionó que la evaluación crediticia está entre buena y regular, considerando que la morosidad esta elevada, cuestión que es corroborado con la aplicación de indicadores porque las carteras de crédito para los años analizados son elevadas, sobrepasando los doscientos mil dólares, por lo cual todos coincidieron en que la recuperación de cartera si incide en la rentabilidad empresarial.

Además se evaluó los niveles de rentabilidad que posee la empresa Mabetex evidenciando que existe una disminución de la rentabilidad entre los años 2014 y 2015, por lo cual se puede relacionar los indicadores de cartera con los de rentabilidad, comprobándose que si existe la relación entre variables a través del estadígrafo del chi cuadrado.

La investigación también dio a conocer que es necesario el desarrollo de estrategias que permitan el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa

Mabetex con el fin de obtener mejores resultados, esto porque la mayoría de la población intervenida en el estudio de campo afirmo que sería la respuesta al problema evidenciado.

5.1.3. Justificación

El perfeccionamiento de estrategias es importante porque será una guía para que Mabetex desarrolle mejor su comportamiento con una evaluación adecuada de los créditos, permitiendo que maneje y controle la cartera de clientes; asimismo dichas estrategias estarán en función a las necesidades de la institución, accediendo a que se recupere adecuadamente los valores acreditados y se reduzcan los índices de morosidad, que si afectan a la rentabilidad empresarial, además de quitarle liquidez a la empresa que son necesarios para el giro del negocio.

Anteriormente no se han realizado este tipo de investigaciones en la empresa Mabetex, por lo que su novedad radica en proporcionar herramientas adecuadas de evaluación crediticia, y el planteamiento de estrategias que le permita a la empresa organizar de mejor manera la cartera de clientes, con lo cual se contribuye activamente a las actividades económicas de esta institución, permitiéndole que genere mejores procesos y por ende obtenga mejores resultados.

Esta investigación y propuesta, servirá como base fundamental para el desarrollo de futuras indagaciones, así como para otras que se relacionen con las variables y la solución más probable, puesto que así contarán con una exploración fundamentada y un estudio técnico comprobado; además que la investigadora pondrá en práctica sus conocimientos en pro de ayudar al desarrollo económico de esta empresa.

Los beneficiario con esta propuestas, será la empresa Mabetex y sus empleados porque conocerán un adecuado proceso de evaluación crediticia y de estrategias que permita un mejor manejo y control de la cartera de clientes, con lo cual se espera generar mayor liquidez y por ende mejores resultados económicos; así también se beneficia a los clientes de la empresa Mabetex, puesto que se pretende relacionar adecuadamente cliente y empresa, con el fin de que sus actividades crediticias sean adecuadas y de beneficio mutuo.

5.1.4. Factibilidad

- **Factibilidad Económica**

Es factible desde el punto económico porque la propuesta no tiene un costo de implementación, puesto que la propuesta modifica el comportamiento administrativo de Mabetex, lo que generará mayor liquidez por el adecuado control del crédito que repercutirá positivamente en los estados económicos de la institución.

- **Factibilidad organizacional**

Es factible porque la propuesta es una herramienta que permite una adecuada gestión crediticia que contribuye activamente en las actividades económicas de la empresa; además que se cuenta con la aprobación total de quienes forman parte de la organización para implementar los cambios, pues está comprobado que el fin que se persigue es el de generar mayores réditos económicos.

- **Factibilidad legal**

Legalmente la propuesta no tiene ningún impedimento, está amparado por la normativa interna de la empresa pues esta persigue un cambio en el procedimiento crediticio y formula estrategias que permitan un mejor control, por lo que el desarrollo de políticas internas no atentan hacia la integridad de las personas, más bien es una guía que regula de mejor manera la relación entre empresa y clientes.

5.1.5. Objetivos

General

Implementar estrategias para el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex.

Específicos

- Analizar la situación actual de la empresa para formulación tentativa de las estrategias a implementarse.

- Describir las estrategias para el manejo y control acertado de la cartera de clientes con el fin de generar mayor liquidez y rentabilidad económica.
- Plantear políticas crediticias que permitan normar la situación financiera de la empresa Mabetex.
- Proponer procesos de crédito que mejore las ventas y la recaudación en la empresa Mabetex.

5.1.6. Modelo operativo

Para el modelo operativo se ha dividido en cuatro fases que permitirán la formulación de estrategias adecuadas para la empresa Mabetex y la obtención de mejores rendimientos económicos.

Tabla N° 25: Modelo operativo

FASES	COMPONENTE	ACTIVIDADES
Fase 1	Análisis preliminar	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores empresariales • FODA • Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE • Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI
Fase 2	Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • Formulación de estrategias
Fase 3	Políticas crediticias	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones • Manual de políticas
Fase 4	Procesos de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de ventas • Procesos de recaudación • Proceso de análisis de cartera

Elaborado por: Angélica Martínez

5.2. Desarrollo de la propuesta de solución

ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO Y CONTROL ACERTADO DE LA CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA MABETEX

5.2.1. Fase 1: Análisis preliminar

Se procede a analizar los componentes de la organización con el fin de establecer indicadores adecuados que permitan establecer estrategias claras para el cumplimiento de la misión y visión empresarial.

Misión

Misión actual

“Somos una empresa dedicada a la comercialización de telas, que busca la satisfacción de sus clientes con productos de calidad a precios competitivos y apoyados en un excelente servicio, trabajo honesto y responsable”

Misión propuesta

Ofrecemos productos textiles y servicios de excelente calidad, satisfaciendo a nuestros clientes mediante asesoría directa, precios competitivos, altos niveles de eficiencia y dinamismo empresarial.

- **Visión**

Visión Actual

“Constituirse en una organización pionera en el mercado en la venta de productos textiles de calidad y a precios competitivos, en un periodo de cinco años en la región centro del país, con trabajo en equipo, respeto y honestidad”

Visión propuesta

Ser una empresa textil integrada, líderes en productos y servicios de calidad, comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes del centro del país, contribuyendo al desarrollo y competitividad del sector y la comunidad.

Valores empresariales

Trabajo en equipo: rapidez y eficacia, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes.

Compromiso: Estamos comprometidos con nuestra empresa, brindando lo mejor para el cumplimiento de los objetivos.

Calidad: Damos lo mejor del equipo de trabajo, tratando de superar siempre las expectativas de nuestros clientes.

Enfoque al cliente: Cumplimos con las promesas adquiridas con los clientes y trabajamos agregando valor a la empresa.

Lo que se pretende con la propuesta de la misión y visión, es que se alcancen mediante las estrategias que permitan a la organización obtener mejores resultados, medibles en el corto tiempo y que generen impacto positivo en el accionar diario de Mabetex.

- **FODA**

Tabla N° 26: FODA Empresarial	
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Costos de los productos competitivos • Personal administrativo eficiente • Excelente trayectoria del negocio • Calidad de los productos • Buena imagen empresarial • Alta rotación de a mercadería 	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la demanda de textiles • Sector en crecimiento • Apertura de nuevos mercados • Apoyo gubernamental a la matriz productiva
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Escasa tecnología • Inexistencia de procesos • Poca formación profesional de los empleados • Impuntualidad en los pagos de las ventas a crédito • No existe una adecuada evaluación crediticia 	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Crisis económica • Creación de empresas similares • Incremento de impuestos • Tasas elevadas para productos importados • Competencia desleal

Elaborado por: Angélica Martínez

- **Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE**

Tabla N° 27: Matriz De Evaluación De Factores Externos			
OPORTUNIDADES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
Incremento de la demanda de textiles	0,15	4	0,6
Sector en crecimiento	0,12	4	0,48
Apertura de nuevos mercados	0,09	4	0,36
Apoyo gubernamental a la matriz productiva	0,12	3	0,36
AMENAZAS			
Crisis económica	0,1	2	0,2
Creación de empresas similares	0,08	1	0,08
Incremento de impuestos	0,15	2	0,3
Tasas elevadas para productos importados	0,09	2	0,18
Competencia desleal	0,1	1	0,1
Total	1	23	2,66

Elaborado por: Angélica Martínez

Para realizar el análisis se utiliza una ponderación al 100% y una calificación máxima de 4 puntos (4 y 3 para oportunidades; 2 y 1 para amenazas). La calificación resultante de la evaluación de los factores externos es de 2,66 lo cual indica que la empresa asimilará adecuadamente las oportunidades y que las amenazas afectarían a la estructura organizativa pero esta responderá de una manera acertada, sobre todo con el resultado se debe prevenir las situaciones adversas y transformar las amenazas en oportunidades.

- **Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI**

Tabla N° 28: Matriz De Evaluación De Factores Internos			
FORTALEZAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERACIÓN
Costos de los productos competitivos	0,1	4	0,4
Personal administrativo eficiente	0,08	3	0,24
Excelente trayectoria del negocio	0,1	3	0,3
Calidad de los productos	0,08	4	0,32
Buena imagen empresarial	0,07	3	0,21
Alta rotación de a mercadería	0,06	4	0,24
DEBILIDADES			
Escasa tecnología	0,06	1	0,06
Inexistencia de procesos	0,1	2	0,2
Poca formación profesional de los empleados	0,08	1	0,08
Impuntualidad en los pagos de las ventas a crédito	0,15	2	0,3
No existe una adecuada evaluación crediticia	0,12	2	0,24
TOTAL	1	29	2,59

Elaborado por: Angélica Martínez

En la evaluación de factores internos se tiene un resultado de 5,59 que también está por encima de la medio, lo cual indica que sus fortalezas son adecuadas y que las debilidades pueden ser reparadas y convertidas en fortalezas, además que las debilidades son aspectos que la empresa tiene y que pueden ser reparados con un adecuado manejo de herramientas que admitan una mejor organización de dichos elementos y que le permitan tener un mayor número de fortalezas.

Realizado la evaluación de la matriz FODA es importante realizar el análisis de la matriz, ya que de esta parten las estrategias y actividades a desarrollar e implementarse en la empresa MABETEX.

5.2.2. Fase 2: Estrategias

Tabla N° 29: Análisis FODA		
	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento de la demanda de textiles Sector en crecimiento Apertura de nuevos mercados Apoyo gubernamental a la matriz productiva 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Crisis económica Creación de empresas similares Incremento de impuestos Tasas elevadas para productos importados Competencia desleal
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Costos de los productos competitivos Personal administrativo eficiente Excelente trayectoria del negocio Calidad de los productos Buena imagen empresarial Alta rotación de mercadería 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ul style="list-style-type: none"> Impulsar la imagen empresarial para incrementar la cartera de clientes. Aprovechar los costos para apertura de mercado a nivel nacional Gestionar adecuadamente la rotación de mercadería para aprovechar la demanda del producto 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantener buenas relaciones económicas con los proveedores
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> Escasa tecnología Inexistencia de procesos Poca formación profesional de los empleados Impuntualidad en los pagos de las ventas a crédito No existe una adecuada evaluación crediticia 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar procesos adecuados para gestión adecuada de ventas y recuperación de cartera Utilizar la tecnología para un mejor seguimiento y control de la cartera en crédito 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ul style="list-style-type: none"> Adecuar el proceso de crédito para una acertada evaluación.

Elaborado por: Angélica Martínez

Tabla N° 30: Estrategias a implementarse en Mabetex

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	RESPONSABLES
Impulsar la imagen empresarial para incrementar la cartera de clientes.	Incrementar la publicidad en radio	\$2400	Anual	Marketing
	Gestionar diferentes tácticas publicitarias	\$1500	Anual	Gerencia Ventas
	Capacitar a vendedores para incrementar las ventas	\$250	Semestral	
Aprovechar los costos para la apertura del mercado a nivel nacional	Realizar un estudio de mercado	\$3500	Anual	Marketing
	Incrementar viáticos para los agentes de ventas	\$200	Mensual	Gerencia Ventas
Gestionar adecuadamente la rotación de mercadería para aprovechar la demanda del producto	Reducir las ventas a crédito	\$0	Anual	Gerencia
	Realizar promociones para pagos en efectivo	\$0	Mensual	Ventas Créditos y Cobranzas
Implementar procesos adecuados para la gestión de ventas y recuperación de cartera	Diseñar procesos de ventas	\$0	Anual	Gerencia
	Diseñar proceso de crédito	\$0	Anual	Ventas
	Diseñar proceso de cobranzas	\$0	Anual	Créditos y Cobranzas
Utilizar la tecnología para el mejor seguimiento y control de la cartera en crédito	Implementar una página web para ventas y contacto con los clientes	\$380	Anual	Gerencia Ventas
	Utilizar las redes sociales como parte de la implementación de marketing	\$40	Mensual	Marketing Créditos y Cobranzas
	Utilizar llamadas telefónicas para prevenir los pagos oportunos	\$30	Mensual	
	Utilizar mensajes de texto para comunicarse sobre los pagos oportunos con los clientes	\$5,60	Mensual	

Mantener buenas relaciones económicas con proveedores	Firmar convenios para mejorar los costos	\$0	Anual	Gerencia Ventas
Adecuar el proceso de crédito para una acertada evaluación	Socializar los procesos internos con personal	\$0	Semestral	Gerencia Ventas
	Adecuar los instrumentos de evaluación del crédito	\$0	Mensual	Marketing Créditos y Cobranzas

Elaborado por: Angélica Martínez

Las estrategias propuestas pretenden servir de referencia para que la empresa Mabetex proceda a la ejecución de las diferentes actividades con el fin de incrementar las ventas sin acumular un valor alto en la cartera, ya que esto resta liquidez y afecta a la rentabilidad empresarial.


El total de implementar estas estrategias propuestas ascienden a valor económico para la empresa de \$8.437,20 que se consideran una inversión y que asegura el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex que permitirá incrementar resultados económicos al final del periodo contable.

5.2.3. Fase 3: Políticas crediticias


- **Manual de funciones**

El manual de funciones es necesario en toda institución, esto porque detalla el accionar de los empleados acorde a sus capacidades, de la misma manera es un referente importante que permite contratar el personal idóneo al cargo, para que de esta manera las personas tengan una referencia de sus actividades y basadas en ellas puedan ejercer diariamente sus quehaceres.


Por lo cual se propone el siguiente manual de funciones que deberá ser debidamente aprobado por la máxima autoridad de Mabetex y puesto al conocimiento de todos los que conforman la empresa con el carácter de urgente.

MANUAL DE FUNCIONES		Pág.
 MABETEX CIA. LTDA.		1
		Versión
		1.0
		Fecha
		Oct. 2016
Cargo	GERENTE ADMINISTRATIVO	Código
		GADM01
Función básica		
Planifica y dirige los procesos administrativos para mantener el correcto funcionamiento de la empresa Mabetex.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Informar de las operaciones semanales: gastos, ventas totales, devoluciones. • Asesorar al Gerente General en la toma de decisiones importantes relacionadas a la actividad económica. • Supervisar e informar del trabajo de todos los departamentos administrativos a su cargo. • Coordinar y orientar los procesos que se implementen en la empresa. • Diseñar estrategias para alcanzar las metas y objetivos propuestos 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Superior • Carreras de Administración, Economía, Finanzas o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 3 años 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 30 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes Microsoft Office (Word, Excel, Paint, Point) • Capacidad para solucionar problemas • Integridad moral y ética 		


Elaborado por: Angélica Martínez

MANUAL DE FUNCIONES		Pág. 2
		Versión 1.0
MABETTEX CIA. LTDA.		Fecha Oct. 2016
Cargo	JEFE OPERATIVO	Código JOP01
Jefe inmediato	Gerente administrativo	
Función básica		
Coordinar y supervisar la información obtenida en las operaciones de la empresa (compras, ventas) para sus debidas interpretaciones, mejoras o correctivas.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el trabajo de análisis y control de cartera a su cargo. • Supervisar el registro de inventarios, entradas, salidas, cambios. • Solucionar problemas presentados en los registros de cobro. • Hacer informes de faltantes encontrados a recaudadores. • Supervisar el trabajo realizado por los recaudadores. • Informar oportunamente de adversidades encontradas en la cartera de clientes. 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Superior • Carreras de Administración, Economía, Finanzas o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 2 años 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 26 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes Microsoft Office (Word, Excel, Paint, Point) • Buenas relaciones interpersonales • Capacidad para solucionar problemas • Integridad moral y ética 		


Elaborado por: Angélica Martínez


MANUAL DE FUNCIONES		Pág.
 MABETEX CIA. LTDA.		3
		Versión
		1.0
		Fecha
		Oct. 2016
Cargo	ANALISTA DE CARTERA	Código
		ADC01
Jefe inmediato	Jefe operativo	
Función básica		
Auditar los instrumentos de cobro en recaudación y entregar informes semanales.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los pagos de los créditos concedidos, las devoluciones y entrega de premios por pronto pago en el sistema informático de la empresa Mabetex. • Comparar el saldo con el plasmado por el recaudador en el registro de cobro con el fin de que no exista desfases en los saldos del sistema. • Presentar informes de existir anomalías en los instrumentos de cobro o faltantes de dinero. • Realizar informes semanales del total de recaudación, devoluciones y saldo final de cartera clientes. 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Superior • Carreras de Administración, Economía, Finanzas o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 1 año 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 25 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de paquetes Microsoft Office (Word, Excel, Paint, Point) • Buenas relaciones interpersonales • Manejo de indicadores y cuadros estadísticos • Capacidad para solucionar problemas 		

Elaborado por: Angélica Martínez


MANUAL DE FUNCIONES		Pág.
 MABETEX CIA. LTDA.		4
		Versión
		1.0
		Fecha
		Oct. 2016
Cargo	ASESOR COMERCIAL (VENDEDOR)	Código
		ACVE01
Jefe inmediato	Jefe operativo	
Función básica		
Atención al cliente, registro y control de las ventas efectuadas.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Cerrar las negociaciones con los clientes • Facturar las ventas en el sistema para el aumento de la cartera. • Registrar y separar las ventas (crédito y contado) • Presentar informes de rendimiento en ventas netas • Cumplir con la meta establecida por el jefe inmediato 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria • Bachiller en Administración, Comercio o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 1 año 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 20 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales • Manejo de indicadores y cuadros estadísticos • Capacidad para solucionar problemas • Integridad moral y ética 		

Elaborado por: Angélica Martínez


MANUAL DE FUNCIONES		Pág.
		5
MABETTEX CIA. LTDA.		Versión
		1.0
		Fecha
		Oct. 2016
Cargo	RECAUDADOR	Código
		REC01
Jefe inmediato	Jefe Financiero	
Función básica		
Realizar los cobros por las ventas realizadas a crédito según los términos del contrato y tiempos establecidos.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Poseer un trato amable con los clientes • Realizar la recaudación según el día indicado en el contrato • Evitar que el cliente posponga los pagos que se han acordado • Comunicar al cliente los problemas legales por falta de incumplimiento • Impulsar al cliente a que realice una nueva compra. 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria • Bachiller en Administración, Comercio o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 1 año 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 20 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales • Capacidad para solucionar problemas • Cumplimiento de objetivos y metas propuestas • Integridad moral y ética 		


MANUAL DE FUNCIONES		Pág.
		6
MABETTEX CIA. LTDA.		Versión
		1.0
		Fecha
		Oct. 2016
Cargo	JEFE DE VENTAS	Código
		JDV01
Jefe inmediato	Gerente Administrativo	
Función básica		
Elaborar y planificar las estrategias de ventas a implementarse, así como la organización de las áreas donde se realizarán.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la distribución del personal de ventas. • Aplicar las normas y procedimientos implementados por la empresa. • Analizar las ventas y todo lo referente al cumplimiento de los objetivos. • Elaborar informes de ventas semanalmente. • Establecer indicadores para la correcta toma de decisiones. 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Superior • Carreras en Administración, Comercio, Economía o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 2 año 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 26 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales • Capacidad para solucionar problemas • Cumplimiento de objetivos y metas propuestas • Manejo de indicadores y cuadros estadísticos • Integridad moral y ética 		

Elaborado por: Angélica Martínez


MANUAL DE FUNCIONES		Pág.
		7
MABETTEX CIA. LTDA.		Versión
		1.0
		Fecha
		Oct. 2016
Cargo	VERIFICADOR - ENTREGADOR	Código
		VERI01
Jefe inmediato	Jefe de ventas	
Función básica		
Realizar indagaciones y cerciorarse de la capacidad de pago de los clientes para su posterior entrega de los productos acorde a lo estipulado en su contrato.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Analiza al cliente, investigando su capacidad crediticia previa a la venta. • Verificar la información entregada por el cliente. • Coordina la distribución del producto. • Reportará la mercadería y actividades al finalizar el día. • Elabora informes semanales de actividades sobre la satisfacción de los clientes. 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria • Bachiller en Administración, Comercio, Contabilidad o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 1 año 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 22 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales • Capacidad para solucionar problemas • Cumplimiento de objetivos y metas propuestas • Integridad moral y ética 		

Elaborado por: Angélica Martínez

MANUAL DE FUNCIONES		Pág. 8
		Versión 1.0
MABETTEX CIA. LTDA.		Fecha Oct. 2016
Cargo	JEFE FINANCIERO	Código JFIN01
Jefe inmediato	Gerencia Administrativa	
Función básica		
Cuidar del correcto funcionamiento de los recursos humanos, financieros y contables de la empresa. Gestiona adecuadamente todos los recursos institucionales.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el trabajo de contabilidad. • Controla el presupuesto para el talento humano. • Realizar un análisis mensual de la situación financiera de los balances. • Realiza conciliaciones bancarias y flujos de caja, así como proyecciones de ingresos y gastos para la oportuna toma de decisiones. 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Superior • Carreras en Finanzas, Economía, Contabilidad o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 2 año 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 26 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales • Capacidad para solucionar problemas • Conocimiento tributario y contable • Conocimiento de la legislación laboral • Análisis financiero y manejo de programas contables • Integridad moral y ética 		


MANUAL DE FUNCIONES		Pág.
 MABETTEX CIA. LTDA.		9
		Versión
		1.0
		Fecha
		Oct. 2016
Cargo	BODEGUERO	Código
		BOD01
Jefe inmediato	Jefe de ventas	
Función básica		
Registrar, cuadrar los ingresos y egresos de la mercadería, detectar mercadería devueltas en mal estado.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar el despacho de mercadería. • Revisar la mercadería que retorna por devoluciones. • Cuadrar el inventario en el sistema informático y controlar su existencia física. • Presentar informes de cuadros mensuales de la mercadería existente • Recibir nueva mercadería e introducir en el sistema. • Avisar a los vendedores la mercadería disponible para poder despachar. 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Secundaria • Bachillerato en Contabilidad, informática o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 2 año 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 22 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales • Capacidad para solucionar problemas • Conocimiento sobre el manejo de inventarios • Integridad moral y ética 		

Elaborado por: Angélica Martínez

MANUAL DE FUNCIONES		Pág.
 MABETTEX CIA. LTDA.		10
		Versión
		1.0
		Fecha
		Oct. 2016
Cargo	CONTABILIDAD	Código
Jefe inmediato	Jefe de Financiero	CONTB01
Función básica		
Llevar la contabilidad de la empresa, exigir el respaldo de todos los gastos incurridos y realizar las declaraciones correspondientes basadas en las ventas.		
Funciones principales		
<ul style="list-style-type: none"> • Respaldo los gastos con: facturas, notas de ventas, vales de caja • Realizar las declaraciones mensuales del IVA • Realizar declaraciones y retenciones de impuesto a la renta • Responsable de conciliaciones tributarias, declaración del impuesto a la renta 		
Requisitos para el cargo		
EDUCACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Superior • Carrera en Contabilidad C.P.A o a fines. 		
EXPERIENCIA		
<ul style="list-style-type: none"> • 2 año 		
EDAD		
<ul style="list-style-type: none"> • 26 años 		
ACTITUDES		
<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Confiabilidad • Liderazgo • Servicio • Motivación • Sociable • Apacible 		
HABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales • Capacidad para solucionar problemas • Conocimiento tributario • Conocimiento manejo del IESS y el MRL • Integridad moral y ética 		

Elaborado por: Angélica Martínez

- **Manual de políticas**

MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
	
<p>El presente manual está diseñado para conocimiento de todos los empleados, especialmente para aquellos que manejan la parte operativa de la empresa donde se genera las ventas a crédito y se ordena la gestión de cobranza.</p>	
<p>Cliente</p>	
<p>El cliente debe ser tratado con amabilidad, respeto y cordialidad, cualquier anomalía, queja o sugerencia de los clientes debe ser escuchada y comunicada a su jefe inmediato para su pronta solución, puesto que el cliente es parte esencial indiscutible de las actividades empresariales.</p>	
<p>Administración (Gerencia)</p>	
<p>Es en gestor principal que tiene como función velar por la rotación financiera de los activos de la empresa, debe exigir un alto nivel de rotación de la mercadería y un bajo índice de morosidad para cumplir con los objetivos esperados.</p>	
<p>Gerencia operativo (Ventas)</p>	
<p>El encargado de esta área empresarial deberá cumplir las metas y políticas establecidas en ventas y recaudación.</p>	
<p>Verificadores</p>	
<p>Serán los encargados de realizar las investigaciones sobre la capacidad de pago y responsabilidad que tiene el cliente para asumir el crédito, este trabajo será considerado de campo pues las visitas son necesarias para comprobación y veracidad de la información suministrada por el cliente.</p>	
<p>Recaudación (Créditos y cobranzas)</p>	
<p>Este departamento en conjunto con los analistas de cartera controlará y darán cumplimiento a las políticas de cobranza.</p> <p>Los recaudadores que son los únicos responsables de realizar los cobros de las ventas a crédito.</p>	

Todo el personal que labora en la empresa se registrará bajo estos manuales de políticas, caso contrario se procederá a la aplicación de las sanciones correspondientes por incumplimiento de las normas internas o las sanciones penales en los casos que así ameriten.

Los empleados mantendrán constantes capacitaciones que le permitan cumplir las funciones establecidas con anterioridad.

Reglas para su actualización

La implementación o modificación del presente manual de políticas crediticias deberá contener la autorización de la Gerencia General (Gerente Propietario) y deberá ser comunicado y socializado de carácter urgente con el personal de la empresa.

Las sugerencias o ideas de los empleados para mejorar estas políticas, deberán ser consultadas y comunicadas a su jefe superior para la respectiva comunicación al gerente general.

POLÍTICAS DE VENTAS

Toda persona con capacidad de pago y que su actividad económica sea considerada a fines a la empresa Mabetex, será considerado como cliente potencial y deberá ser visitado por uno de los asesores comerciales.

El personal del Departamento de Ventas tendrá que portar el uniforme y carnet que lo identifique como trabajador de la empresa Mabetex.

Es responsabilidad exclusiva del vendedor o asesor comercial la correcta explicación al cliente de los términos del contrato: sistema de cobros, entrega de la mercadería, premios y beneficios por pronto pago, y todo lo que en su momento sea utilizado para cerrar la negociación.

La mercadería solo será entregada con un acta de recepción entrega, con el fin de medir la conformidad del cliente y especificar que la entrega se la realizó en los términos acordados en el contrato.

Toda venta a crédito estará sujeta a las políticas de crédito de la empresa para su validez.

Los contratos de ventas a créditos son una mera formalidad entre el cliente y la empresa, el no pago o incumplimiento del contrato acordado podría significar causante de aspectos legales para su cobro y recuperación del monto total de la venta más los beneficios que estipule la ley.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

Para otorgar el crédito los vendedores deberán informar oportunamente las condiciones de la venta a crédito y los requisitos necesarios para acceder a este beneficio.

La primera compra a crédito que realice un cliente que no tenga historial de compra en la empresa, será por un monto no mayor a \$1.000 usd.

La primera compra a crédito que realice un cliente que no tenga historial de compra en la empresa, será hasta 3 meses como máximo para medir su capacidad de pago.

Los clientes que cuenten con un historial de compras podrán acceder a beneficios de crédito de hasta 6 meses para pagos en efectivo y hasta 18 meses con pagos con tarjeta de crédito.

El monto de crédito máximo será establecido en base al historial de compra del cliente y previa aprobación de la máxima autoridad o su delegado.

Para la venta a crédito se deberá seguir el proceso de ventas con el fin de obtener un seguimiento y control adecuado de la situación financiera empresarial.

Los pagos serán determinados en la negociación entre el cliente y el asesor comercial, pudiendo ser semanal, quincenal o mensual, según correspondiese el caso.

Los requisitos para la venta a crédito previstos por la empresa, son:

- Original y copia de la cédula y papeleta de votación
- Original y copia del RUC
- Declaración mensual del IVA o sustento de ingresos
- Servicio básico del domicilio o local comercial

La formalidad de la venta a crédito será mediante la firma del contrato entre el comprador o cliente y el representante de la empresa Mabetex, firmándose por duplicado y a la fecha del cierre del negocio.

Las modificaciones del contrato por descuentos en pronto pago, devoluciones parciales o cancelaciones del mismo deberán ser evaluadas y autorizadas por el jefe operativo (Ventas) o por la autoridad máxima (Gerencia).

POLÍTICAS DE COBRANZAS

Para el cobro de los valores adeudados por los clientes se deberá seguir el proceso de recaudación socializado debidamente en la empresa.

Los cobros serán realizados según se haya establecido en el contrato y según lo pautado entre el asesor comercial y el cliente, pudiendo ser semanal, quincenal o mensual.

Los recaudadores son los únicos responsables en la ejecución de los cobros para lo cual portaran el uniforme que se les sea asignados con el logo de la empresa e identificación que lo certifique como trabajador de la empresa.

Previo a la visita del recaudador, la empresa a través del Departamento de Crédito y Cobranzas, deberá comunicarse con el cliente para que este se acerque a cancelar o proceda al depósito o transferencias a las cuentas de la empresa.

Si el cliente no pudiese acercarse a la institución, la empresa deberá asignar un recaudador para que proceda al cobro así como informar al cliente que una persona le fue asignada para el cobro y así se coordine los pagos como se estipula en el contrato.

Los recaudadores al realizar los cobros deberán entregar al cliente un recibo con numeración donde indique la cantidad del abono en números y letras, fecha y hora de la visita y firma de responsabilidad del recaudador y el cliente, dejando para constancia el documento original para el cliente y la copia para la empresa.

Los abonos en cheques deberán ser al día o coordinar dicha forma de pago directamente en la empresa con el Departamento de Crédito y Cobranzas o la Gerencia.

Los recaudadores deberán entregar los valores recaudados en caja para su respectivo ingreso y actualización de cartera, así como del depósito correspondiente en la cuenta asignada por la empresa al cierre de cajas.

Se entregarán premios y bonificaciones para futuras compras a los clientes por pronto pago en la mitad del plazo de la deuda.

En caso de incumplimiento del pago se realizarán dos llamados de atención por escrito informando de los pasos a proceder para lograr la cancelación de la deuda y de no cambiar la situación se comenzarán las acciones legales correspondientes y permitidas por la ley.

En caso de incobrabilidad los gastos legales generados en la consecución del cumplimiento de los términos del contrato serán asumidos por el cliente.

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE COBROS

Los faltantes en recaudación encontrados por el Departamento de Crédito y Cobranzas tendrán las siguientes sanciones a los recaudadores:

- El primer faltante será descontado en el sueldo al recaudador.
- El segundo faltante será considerado motivo para el término de las relaciones laborales con la empresa.
- Si fuese un monto considerable se inician acciones legales y penales.

Las multas por incumplimiento a los demás trabajadores serán del 5% del sueldo mensual y no podrá superar el 10% mensual.

La mercadería perdida o en mal estado bajo la responsabilidad de un empleado y que no haya sido notificado con su respectivo justificativo, le será descontado de su sueldo.

Elaborado por: Angélica Martínez

5.2.4. Fase 4: Procesos de crédito

Proceso de ventas

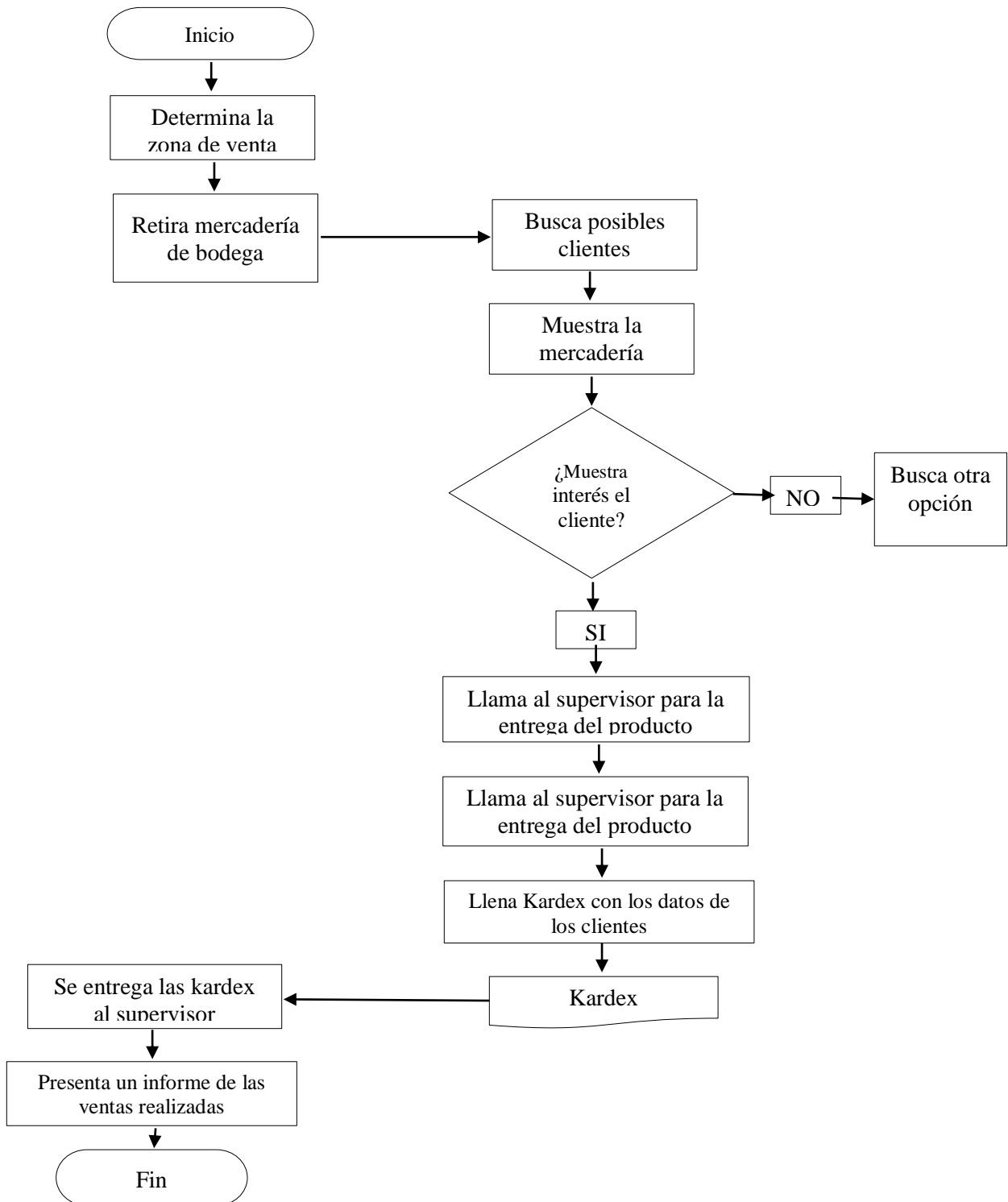


Gráfico N° 23: proceso de ventas

Fuente: Angélica Martínez

Proceso de recuperación de cartera

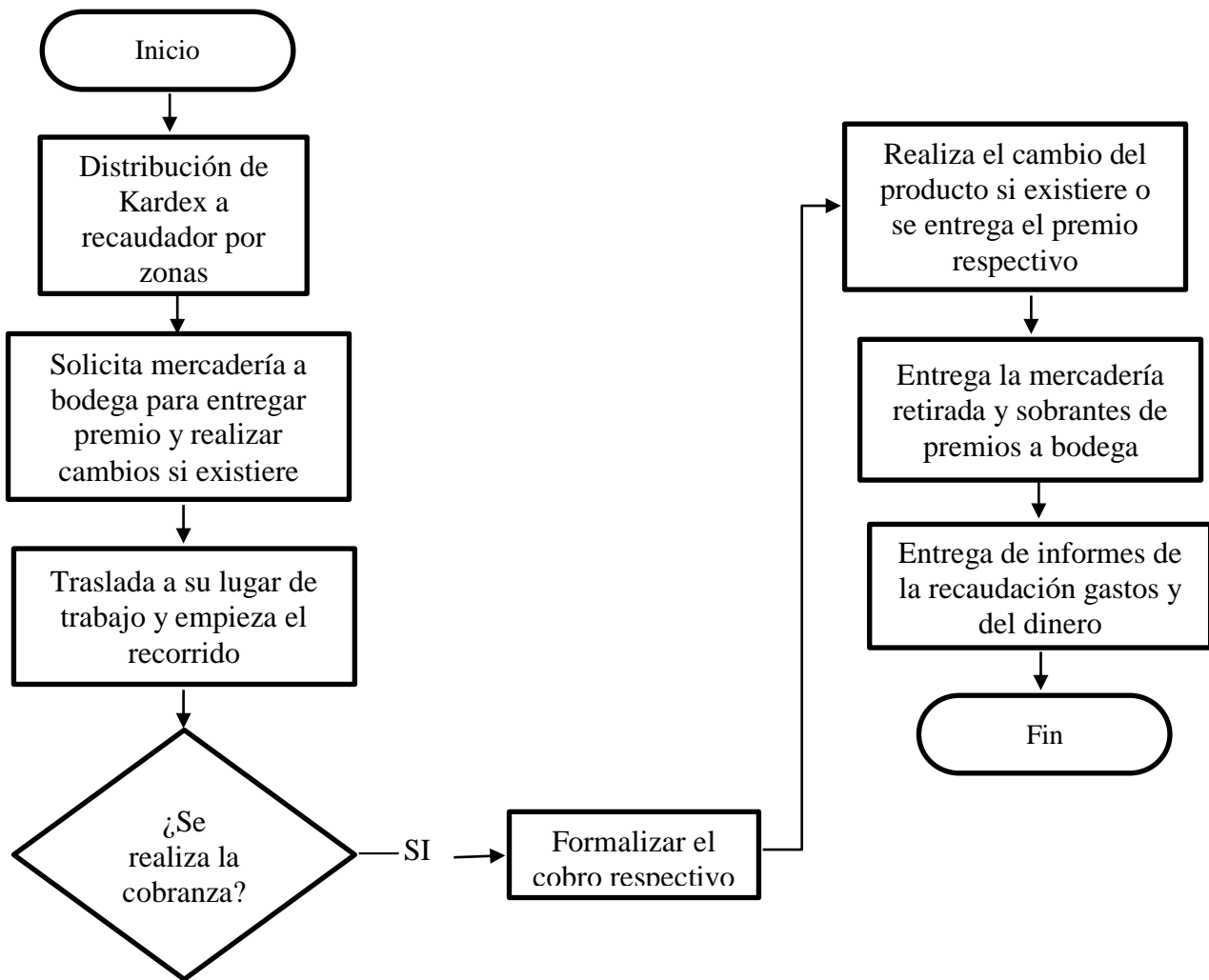


Gráfico N° 24: Proceso de recuperación de cartera
Fuente: Angélica Martínez

Proceso de análisis de cartera

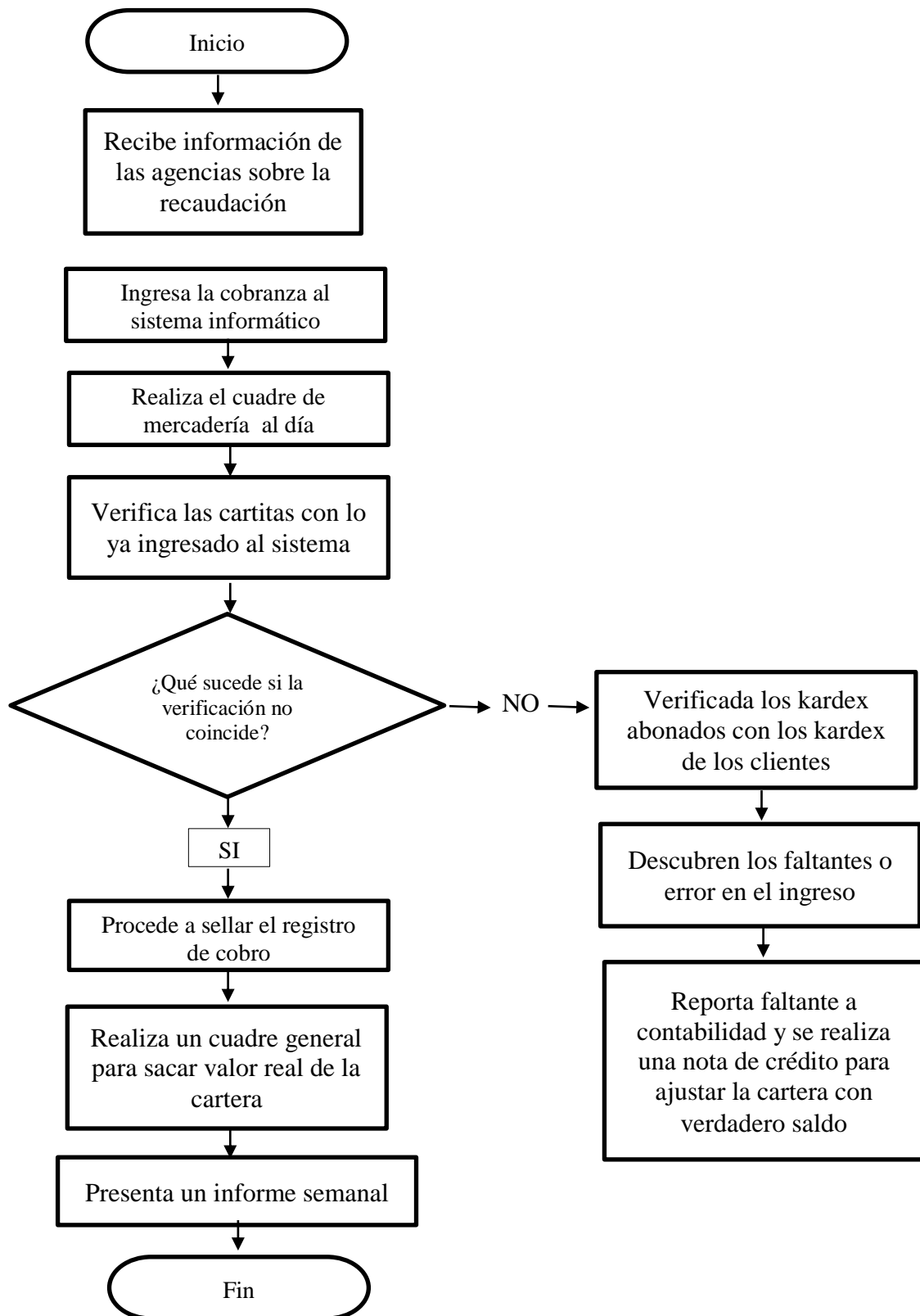


Gráfico N° 25: Proceso de análisis de cartera

Fuente: Angélica Martínez

Administración de la propuesta

La propuesta será administrada por la gerencia administrativa de Mabetex, misma que debe dar a conocer a todos los miembros de la institución con carácter de urgente, puesto que una socialización del documento permitirá establecer adecuadamente los lineamientos determinados en la propuesta de manera eficaz.

Referencias bibliográficas

abc. finanzas.com. (10 de Agosto de 2015). Qué es la administración Financiera? Obtenido de <http://www.abcfinanzas.com/administracion-financiera>

Acosta, D. (2013). MODALIDADES DE LA INVESTIGACION. Bogotá, Colombia: https://prezi.com/_5-uyy6nibxu/modalidades-de-la-investigacion/.

Alvarez, M., Valenzuela, R., & Mardueño, V. (22 de Octubre de 2008). Plan financiero para evaluar la viabilidad financiera de inversion y financiamiento. Sonora, México: Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no65/80.pdf>

Asamblea Nacional de Ecuador. (2015). LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO . Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 463 de 17 de Noviembre de 2004.

Axesor. (06 de Septiembre de 2010). Control de Riesgo de la cartera de clientes. Obtenido de https://www.axesor.es/noticias/2010/09/06/Control_del_riesgo_de_la_cartera_de_clientes

Carrera, C. (Junio de 2013). Fundamentos Epistemológicos de la Investigación. Obtenido de http://ffyl.uach.mx/coloquio_posg_2013/dra_carrera_hdez.pdf

crif.com.mx. (10 de agosto de 2016). Gestion y Monitoreo de Cartera. Obtenido de <http://www.crif.com.mx/Soluciones/Pages/Gestion-de-Cartera.aspx>

Deloitte. (2012). Tendencias de cobranza y recuperacion de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. D.F, México: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/20151228%20LRTI.pdf>. Obtenido de [http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)

Distancia, U. N. (2013). Indicadores de Rentabilidad. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE_2013-

1/FINANZAS%20MODULO%20EXE/EXE_2013-
1/leccin_14__indicadores_de_rentabilidad.html

Donoso, L. (2004). Análisis de la Ley 19.812 y Regimen Jurídico del Scorin Crediticio o Modelo de Calificación Crediticia. Universidad de Chile.

Donoso, L. (2014). Analisis de la Ley 19.812 y Régimen Jurídico del Scorin Crediticio o Modelo de Calificación. SISIB, Universidad de Chile. Obtenido de <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/artic> (último acceso: 23 de 04 de 2016).

eleconomista.com.mx. (30 de Enero de 2015). Cómo evaluar los Niveles de Rentabilidad de una Empresa. Obtenido de <http://eleconomista.com.mx/fondos/2015/01/30/como-evaluar-niveles-rentabilidad-empresa>

esan.edu.pe. (19 de Agosto de 2015). Criterios Miden La Situación Financiera De Una Empresa. Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/08/criterios-miden-situacion-financiera-empresa/>

Fernández, P., & Díaz, P. (2001). Estadística descriptiva de los datos. Barcelona, España: <http://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>.

Fiallos Lema, F. R. (s.f.). “EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA CENTRAL CAR S.A.”. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19833/1/3265ig.pdf>

Franco, J. (2005). La investigación Correlacional y Explicativa. Paraguay: http://www.academia.edu/7377686/Investigaci%C3%B3n_correlacional_e_investigaci%C3%B3n_explicativa.

García, F. (2005). ¿Qué es una encuesta. Hidalgo, México: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>.

Gerencie.com. (12 de Junio de 2010). Rentabilidad. Obtenido de <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html>

Gerencie.com. (12 de Junio de 2010). Rentabilidad. Obtenido de <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html>

Graterol, R. (2010). La investigación de Campo. Merida, Venezuela: Universidad de Los Andes .

Guerra, V. (2011). “Gestión de recuperación de cartera para el departamento de crédito y cobranzas de la empresa Tecnicentro Eguiguren S.A. Sucursal Quevedo”. Quevedo, 2011. Quevedo.

Kuhn, T. (1962). Tutoria de la Investigacion Cientifica. Madrid: Alianza.

López Salazar, A. (2008). Análisis De Las Problemáticas Financieras, Estratégicas Y Comerciales De Las Empresas De Celaya. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/426/Cartera%20Vencida%20Excesiva.htm>

Mariategui, J. C. (25 de Noviembre de 2013). Administracion General. Obtenido de http://www.ujcm.edu.pe/bv/links/cur_comercial/AdminGen-16.pdf

Mendoza, J. (2010). Concepto de Paradigmas. Caracas, Venezuela: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.

Moreta, V. (2014). “La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato.”. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7307/1/138%20MKT.pdf>

Perez, R. (2002). Investigación Científica. Habana, Cuba: http://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica.

Red Escolar Nacional Venezuela. (2014). Metodología de la Investigación. Caracas, Venezuela: <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/HT4a.html>.

Revista Deloitte. (2012). Tendencias de cobranza y recuperacion de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. Obtenido de [http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)

Rodriguez, C. (2008). Mejores Prácticas de Cobranzas. Lima, Perú: Consejo Nacional de Crédito y Cobranza. Obtenido de Consejo Nacional de Crédito y Cobranza

Salas A, Alberto. (09 de Septiembre de 2015). Proceso Administrativo. Obtenido de Proceso Administrativo: <http://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/Proceso-Administrativo.pdf>

Salas, A. (Septiembre de 2013). Proceso Administrativo. Obtenido de <http://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/Proceso-Administrativo.pdf>

Salinas Reina, M. L. (2014). Evaluacion y propuesta de políticas de cobranza en la colocación de créditos 555 que otorga el Banco Nacional De Fomento en la zonal Quito. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7114/1/UPS-QT05880.pdf>

SBS. (2013). Normas generales para la aplicación de la Ley General de las Instituciones del Sistema Financiero. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros.

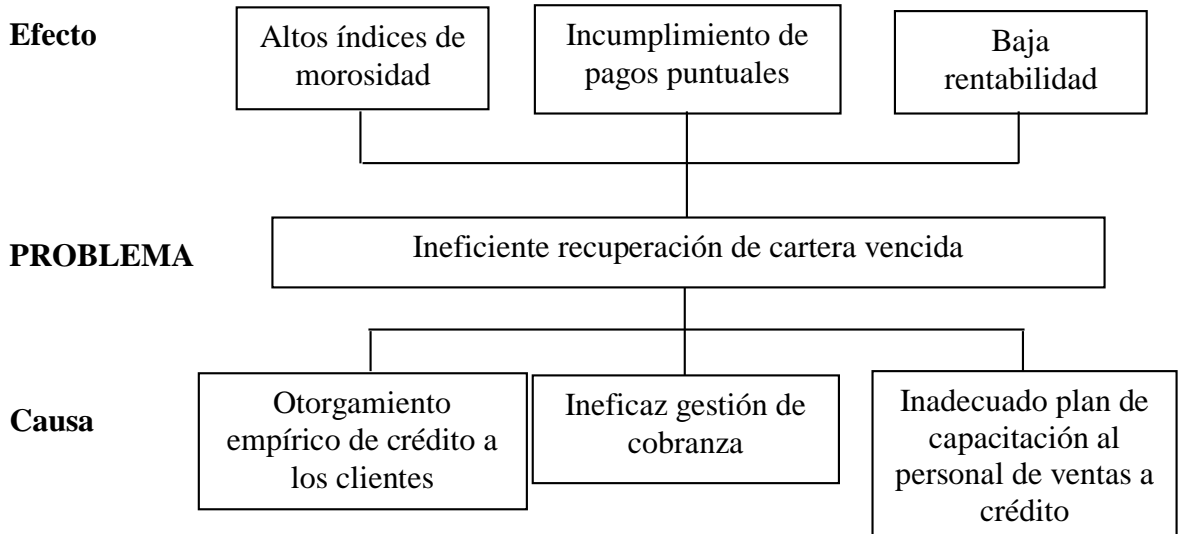
Sierra, M. (2012). Tipos más usuales de investigación. Hidalgo, México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Universidad Central de Venezuela. (2011). Investigación Monumental. Caracas Venezuela: <https://pis1.wikispaces.com/file/view/Investigacion+documental.pdf>.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia. (10 de Agosto de 2013). Indicadores de rentabilidad. Obtenido de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE_2013-1/FINANZAS%20MODULO%20EXE/EXE_2013-1/leccin_14__indicadores_de_rentabilidad.html

Anexo

Anexo 1: Árbol de problemas



Anexo 2: Encuesta

Encuestas aplicadas al personal de Mabetex

Objetivo. Determinar la incidencia de la recuperación de cartera en la rentabilidad de la empresa Mabetex en la ciudad de Ambato en el año 2015 para que se otorgue un adecuado crédito y se agilite la cobranza.

Procedimiento: Marque con una (X) la respuesta según corresponda.

DESARROLLO

1. ¿Cómo considera que es la evaluación del crédito en la empresa?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

2. ¿En qué nivel se encuentran las herramientas que utiliza la empresa para la evaluación crediticia?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

3. ¿Cómo es la gestión de cobranzas en la organización?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

4. ¿En qué nivel se encuentra el índice de morosidad?

Elevado

Medio

Bajo

5. ¿Cómo considera que es el plan de capacitación al personal que maneja la gestión de créditos?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

6. ¿Existen políticas de crédito y cobranzas?

Si

No

7. ¿Se ha socializado las políticas de crédito y cobranzas con el personal que maneja la gestión crediticia?

Si

No

Desconoce

8. ¿Considera que la recuperación de cartera incide en la rentabilidad empresarial?

Si

No

9. ¿Los objetivos están direccionados al cumplimiento de las políticas crediticias y obtención de rentabilidad?

Si

No

10. ¿Se comunican los resultados económicos al personal de la empresa?

Si

No

11. ¿En qué nivel se encuentra la rentabilidad empresarial?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

12. ¿La liquidez de la empresa es adecuada?

Si

No

13. ¿Se aplican indicadores de rentabilidad?

Si

No

14. ¿Las decisiones que toma la alta gerencia se basa en los resultados obtenidos en los indicadores?

Si

No

15. ¿Cree que el diseño de estrategias mejorará el manejo y control acertado de la cartera de clientes de la empresa Mabetex?

Si


No

Gracias por su colaboración


Anexo 3: Estados financieros

MABETEX IMPORTADOR Y DISTRIBUIDOR TEXTIL
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01/01/2015 AL 31/12/2015

INGRESOS OPERACIONALES		
Ventas Netas	2,949,430.89	
Interes Ganado		
Otros Ingresos	135.15	
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES		2,949,566.04
COSTO DE VENTAS		
Inv. Inicial de Mercaderías		2,527,566.67
(+) Compras	232,637.73	
(-) Disponible para la Venta	<u>2,502,878.15</u>	
(-) Inv. Final de Mercaderías	<u>2,735,515.88</u>	
	207,949.21	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS:		<u>421,999.37</u>
TOTAL GASTOS		
GASTOS DE VENTA	170,527.00	192,995.06
Sueldos y Salarios	41,203.88	
Floras Extras	9,365.26	
Comisiones	13,496.60	
XIII Sueldo	5,339.82	
XIV Sueldo	3,886.36	
Vacaciones	2,669.41	
Aporte Patronal IESS	7,783.99	
Fondos de Reserva	4,212.87	
Despido Intempestivo	1,642.62	
Seguros	1,803.95	
Servicios Básicos	3,191.31	
Uniformes	2,458.05	
Pasajes, Movilización	2,037.92	
Medicina	17.26	
Fletes y Acarreos	2,509.64	
Arriendo	24,000.00	
Publicidad	7,602.39	
útiles de Limpieza	338.40	
Combustibles y Lubrificantes	2,875.71	
Internet y Telefonía celular TV CABLE	2,889.78	
suministros y materiales	1,521.68	
Mantenimiento y Reparación	6,111.04	
Matriculación vehicular	3,911.23	
Mantenimiento vehiculos	6,008.51	
monitoreo	1,239.24	
Gasto Seguros	7,359.20	
Provision Cuentas Incobriles	2,587.16	
Varios	2,463.72	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	9,909.01	
Útiles de Oficina	1,015.08	
Atencion Clientes	3,179.70	
Honorarios Profesionales	4,805.24	
Cuotas y Contribuciones	908.99	
GASTOS FINANCIEROS	12,559.05	
Interes Préstamos	11,562.80	
Servicios Bancarios	996.25	
UTILIDAD operacional		<u>229,004.31</u>
+ Utilidad en Venta de Activo Fijo	22,512.57	
- Pérdida en Venta de Activos Fijos		
= UTILIDAD DEL EJERCICIO		<u>251,516.88</u>



 ING. MANUEL M. BERMEO APONTE
 GERENTE



 DRA. NANCY J. PÉREZ SOLÍS
 CONTADORA

MABETEX IMPORTADOR Y DISTRIBUIDOR TEXTIL
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

ACTIVOS		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
CAJA - BANCOS		PROVEEDORES NACIONALES	
Caja Efectivo	500.00	Proveedores	621,600.14
Caja Chica	150.00	Cuentas por Pagar	13,541.00
Caja Monedas	2,696.59	Por Pagar Ssa. Moneda	10,000.00
Caja Matriz	96,384.00	Por Pagar SR. Bernabeo	10,000.00
Caja Cheques	4,848.40		
Banco Pichincha	301.46		
Banco del Pacifico Cia. Cie.	1,386.59	IMPUESTOS POR PAGAR	
Banco Produbanco	4.78	Retención en la Fuente Renta	1,626.29
Banco Bolivariano	-	Retención Fuente de IVA	2,213.45
Banco Bolivariano	-	IVA por Pagar	5,243.72
		Iva Por Liquidar	5,656.16
ACTIVO EXIGIBLE			
CUENTAS POR COBRAR		OBLIGACIONES LABORALES	
Clientes	795,760.77	Sueldos por Pagar	-
Provisión Ctas Incobrables	(22,938.76)	XIII Sueldo	2,988.39
Garantías Jemay Villamil	800.00	XIV Sueldo	1,363.82
Cuentas por Cobrar por Rumcor	15,200.00	Vacaciones	4,083.07
Por Cobrar			
CUENTAS FISCALES			
Anticipo Impuesto a la Renta	19,780.34	OBLIGACIONES IESS	
Ret. Renta Año Corriente	4,183.61	Aportes IESS	1,760.87
Ret. Renta Año Anterior	-	Fondos de Reserva	186.41
OTROS ACTIVOS		ACREEDORES VARIOS	
Acciones	5,000.00	Caja chica por reponer	-
		Préstamo Por P ROPIETARIO	148,961.28
ACTIVO REALIZABLE		Tarjetas de Crédito	-
INVENTARIOS			
Mercadería	207,949.21	PRESTAMOS BANCARIOS	
DEFERIDOS		Préstamo creditimetrica / Ausiro	8,873.90
Intercia Pagado	658.87	Préstamo Produbanco	25,145.60
Seguros Pagados	1,527.10	Préstamo Produbanco	2,696.59
ACTIVO FLUJO		Préstamo Pichincha Hipoteca	38,779.89
DEPRECIABLES		Préstamo Manualitas Pichincha	14,506.77
Departamento Quito	85,000.00	Préstamo creditimetrica/ Coop. 29 de Octu	35,215.78
Casa Quito	120,000.00		
Casa Terreno Puyo	15,000.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE:	967,483.14
Torreño Huambalo	10,000.00		
Casa Ambato	250,000.00	TOTAL PASIVO:	967,483.14
Vehículo- Camión 2013	40,733.85	PATRIMONIO	
Dep. Acum. Vehículos CAMION	(25,119.20)	Capital	494,337.86
Vehículo- Camioneta Flutanda	24,026.95	Utilidad del Ejercicio	251,516.88
Dep. Acum. Vehículos	(2,402.70)		
Vehículo- Suzuki- vendedor	37,475.21	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO:	1,714,337.88
Dep. Acum. Vehículos ZUSUKI	(6,639.36)		
Vehículo- Camioneta 1986/88	34,464.50		
Dep. Acum. Vehículos DOBLE CABINA	(10,913.76)		
Muebles y Enseres	7,513.80		
Dep. Acum. Muebles y Enseres	(3,518.76)		
Equipo de Oficina	10,019.08		
Dep. Acum. Equipo de Oficina	(3,137.38)		
Equipo de Computo	13,028.80		
Dep. Acum. Equipo de Computo	(5,666.10)		
TOTAL ACTIVO:	1,714,337.88		


DRA. NANCY J. PÉREZ SOLÍS


ING. MANUEL M. BERMEO AFONZE

MABETEX IMPORTADOR Y DISTRIBUIDOR TEXHIL
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

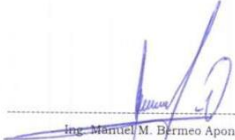
ACTIVOS		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
CAJA - BANCOS		PROVEEDORES NACIONALES	
Caja Efectivo	3,118.62	Proveedores	871,769.86
Caja Chica	550.00	Otras Cuentas por Pagar	13,541.00
Banco Pichincha	10,819.48	Otras Cuentas Por Pagar	20,000.00
Banco del Pacifico Cia., Cte.	1,677.52		
Banco Produbanco	39,603.52		
Banco Bolivariano	3,025.28		
Banco Guayaquil			
Caja cheques	119,160.38		
		IMPUESTOS POR PAGAR	
		Retención en la Fuente Renta	3,023.24
		Retención Fuente de IVA	1,062.03
		IVA por Pagar	5,441.09
		Iva Por Liquidar	30,745.15
		Impuesto Renta	2,612.53
			42,884.04
		OBLIGACIONES LABORALES	
		sueldos por Pagar	5,518.56
		XIII Sueldo	679.40
		XIV Sueldo	1,522.00
		Vacaciones	4,083.07
		15% Participación Utilidades	20,019.00
			31,822.03
		OBLIGACIONES IESS	
		Aportes IESS	1,760.87
		Fondos de Reserva	655.68
			2,416.55
		ACREEDORES VARIOS	
		Caja chica por reponer	
		Préstamo Por Pagar	
		Dividendos por Pagar	127,768.08
		Tarjetas de Crédito	
			127,768.08
		PRESTAMOS BANCARIOS	
		Préstamo Credimétrica	27,835.56
		Préstamo Credimétrica	13,272.97
		Préstamo Produbanco	18,434.02
		Préstamo Produbanco	
			1,181,199.53
		TOTAL PASIVO CORRIENTE:	
			1,181,199.53
		PASIVO NO CORRIENTE	
		PRESTAMOS BANCARIOS	
		Préstamos por Pagar	
		TOTAL PASIVO NO CORRIENTE:	
			152,359.19
		TOTAL PASIVO:	
			1,333,558.72
		PATRIMONIO	
		Capital Pagado	41,530.71
		Utilidad del Ejercicio	110,828.48
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO:	
			1,333,558.72
			0.00



Dra. Xany J. Pezeta Sufis
CONTADORA


Ing. Manuel M. Bermeo Aponte
GERENTE - PROPIETARIO

MABETEX IMPORTADOR Y DISTRIBUIDOR TEXTIL
ESTADO DE RESULTADOS
 DEL 01/01/2014 AL 31/12/2014

INGRESOS OPERACIONALES		
Ventas Netas	3,610,283.66	
Interés Ganado		
Otros Ingresos	33,907.98	
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES		3,644,191.64
COSTO DE VENTAS		
Inv. Inicial de Mercaderías	256,296.79	3,183,322.35
(+) Compras	3,159,663.29	
(=) Disponible para la Venta	3,415,960.08	
(-) Inv. Final de Mercaderías	232,637.73	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS:		<u>460,869.29</u>
TOTAL GASTOS		
GASTOS DE VENTA		
Sueldos y Salarios	62,003.52	274,487.20
Comisiones	35,990.12	
XIII Sueldo	7,269.78	
XIV Sueldo	2,425.77	
Vacaciones	4,083.07	
Aporte Patronal IESS	11,906.23	
Fondos de Reserva	5,899.63	
SEGUROS	3,261.74	
Servicios Básicos	5,392.59	
uniformes	362.83	
Vigilancia	1,133.04	
Estacionamiento		
FLETE	3,189.76	
Soat	166.82	
Encomiendas		
Ariendo	26,856.00	
Capacitación	60.00	
Publicidad	7,722.36	
Atención Clientes	5,500.49	
Combustibles y Lubricantes	4,174.76	
Gastos Permisos y Matriculas		
Internet	1,191.17	
Mantenimiento local y Reparación	26,842.23	
Depreciación Vehículos	43,467.63	
Depreciación Equipos	5,886.68	
GASTO PROVISION CTAS INCOBRABLE	5,188.58	
matricula	404.48	
varios	4,107.92	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	39,353.12	
Útiles de Oficina	3,234.19	
Suministros		
Honorarios Profesionales	6,846.50	
Atenciones		
Impuestos y Contribuciones		
Depreciaciones		
Gastos No Deducibles y gasto viaje	29,272.43	
GASTOS FINANCIEROS	12,652.88	
Interés Préstamos	10,419.76	
Servicios Bancarios	2,233.12	
UTILIDAD operacional		<u>134,376.09</u>
+ Utilidad en Venta de Activo Fijo	23,325.44	
- Pérdida en Venta de Activo Fijo	24,241.52	
Utilidad del Ejercicio		133,460.01
- 15% UTILIDADES TRABAJADORES		20,019.00
- IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR		<u>2,612.53</u>
= UTILIDAD NETA		<u>110,828.48</u>


 Ing. Manuel M. Bermeo Aponte
 GERENTE-PROPIETARIO


 Dra. Nancy J. Pérez Solís
 CONTADORA