



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMERCIALIZADORA ILE, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2022.

AUTORA

ING. GÉNESIS GABRIELA CÁRDENAS DÁVILA

DIRECTORA

ING. DOMINGA HERNESTINA RODRÍGUEZ ANGULO, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

La suscrita, Ing. Dominga Rodríguez Angulo, M.Sc., directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que la **Ing. Génesis Gabriela Cárdenas Dávila**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado, **RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMERCIALIZADORA ILE, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2022**, el mismo que ha sido revisado todos los componentes, por lo que se encuentra apto para su presentación, aprobación y sustentación ante el organismo respectivo.

Quevedo, marzo del 2024



ING. DOMINGA HERNESTINA RODRÍGUEZ ANGULO, M.Sc.

DIRECTORA

AUTORÍA

Yo, GÉNESIS GABRIELA CÁRDENAS DÁVILA, autora del proyecto de Investigación titulado: **RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMERCIALIZADORA ILE, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2022**, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología, propuesta de desarrollo, análisis y conclusiones es un trabajo original y son de mi exclusiva responsabilidad, por ello autorizo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para que haga uso del presente documento como material académico y de consulta.

ING. GÉNESIS GABRIELA CÁRDENAS DÁVILA

AUTORA

DEDICATORIA

El presente está dedicado a quienes han sido mi constante respaldo durante este periodo de Maestría.

A mi amado esposo, quien ha sido mi compañero incondicional y mi mayor motivación, a mi querido hijo, por ser el faro que ilumina cada paso de este camino académico.

A mi madre, fuente inagotable de amor y sabiduría, a mi padre, ángel en el cielo, cuyo legado sigue guiando mis pasos desde lo alto. A mis hermanos y sobrinos, cuyo constante apoyo ha sido un pilar fundamental en mi vida.

Agradezco profundamente a los docentes, cuya invaluable enseñanza ha marcado mi formación académica.

A mis amigas, quienes han sido cómplices y compañeras en esta travesía, gracias por seguir compartiendo metas y sueños.

Este logro es también suyo.

ING. GÉNESIS GABRIELA CÁRDENAS DÁVILA

AUTORA

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por brindarme la oportunidad de llevar a cabo este proyecto de investigación. Este trabajo no habría sido posible sin el respaldo y la colaboración de esta destacada institución académica.

Agradezco a la Ing. Dominga Rodríguez Angulo, M.Sc., mi asesora de investigación, por su aporte valioso a lo largo de todo el proceso.

No quiero pasar por alto expresar mi gratitud hacia mis compañeros de clase, quienes han compartido ideas y experiencias que han enriquecido significativamente mi enfoque y perspectiva en este trabajo de investigación.

Finalmente, agradezco a mi familia y amigos por su constante respaldo emocional y motivación durante todo este proceso académico. Su apoyo ha sido fundamental para superar los desafíos y completar esta etapa educativa con éxito.

ING. GÉNESIS GABRIELA CÁRDENAS DÁVILA

AUTORA

PRÓLOGO

Este estudio se sumerge en la gestión de recuperación de cartera de la comercializadora ILE, en el Cantón Quevedo durante el año 2022, explorando su impacto directo en la rentabilidad empresarial. La efectiva recuperación de la cartera se presenta como un desafío crucial para garantizar la salud financiera y la rentabilidad a largo plazo de las empresas.

La gestión de cartera, esencial para el desempeño económico de cualquier entidad comercial, se vuelve especialmente relevante en un entorno dinámico y competitivo como el de la comercializadora ILE. Este estudio se propone analizar en detalle la magnitud y composición de la cartera vencida, evaluando cómo estas circunstancias afectan directamente la rentabilidad de la empresa.

Con un enfoque meticuloso en datos financieros, tendencias temporales y comparaciones con estándares sectoriales, el estudio busca iluminar los factores que contribuyen a la no recuperación de la cartera en la comercializadora ILE. Además, se ofrece un conjunto de recomendaciones estratégicas fundamentadas para mejorar la eficacia de la gestión de recuperación de cartera, con el objetivo de no solo mitigar pérdidas, sino también potenciar la rentabilidad en el competitivo escenario empresarial. Este trabajo se presenta como un recurso valioso para comprender la interconexión entre la gestión de cartera y la rentabilidad, proporcionando conocimientos prácticos que se pueden aplicar en la toma de decisiones financieras.



Ing. Leonela Roxana Cárdenas Dávila
Administradora de la Comercializadora ILE

RESUMEN

El estudio realizado sobre la recuperación de cartera vencida y su impacto en la rentabilidad de la Comercializadora ILE, 2022, tuvo como objetivo profundizar en el análisis de la gestión de la cartera vencida y su influencia directa en la rentabilidad. Para ello, se utilizaron investigaciones descriptivas, documentales y de campo, aplicando métodos deductivos, inductivos y analíticos. Se llevaron a cabo entrevistas al supervisor de ventas, la administradora y los vendedores, y los principales hallazgos reflejaron factores como la falta de comunicación, la acumulación de créditos y la deficiente implementación de políticas de crédito, generando preocupaciones importantes. Además, se realizó una encuesta dirigida a los clientes de la Comercializadora, utilizando un banco de preguntas basado en la escala de Likert. La empresa enfrentó desafíos significativos en la gestión de su cartera vencida, evidenciando la presencia de cuentas pendientes que requerían un análisis detallado para comprender los factores que contribuían a su acumulación y para fortalecer la estabilidad económica de la empresa.

Palabras clave: Gestión, recuperación de cartera, gestión de cuentas por cobrar, rentabilidad, créditos, gestión financiera.

ABSTRACT

The study carried out in 2022 on the recovery of past-due portfolio and its impact on the profitability of Comercializadora ILE aimed to deepen the analysis of the management of past-due portfolio and its direct influence on profitability. To achieve this, descriptive, documentary and field research was used, applying deductive, inductive and analytical methods. Interviews were carried out with the sales supervisor, the administrator and the salespeople, and the main findings reflected factors such as lack of communication, credit accumulation and poor implementation of credit policies, generating important concerns. In addition, a survey was conducted aimed at the Marketing Company's clients, using a bank of questions based on the Likert scale. The company faced significant challenges in managing its overdue portfolio, evidencing the presence of outstanding accounts that required detailed analysis to understand the factors that contributed to their accumulation and to strengthen the company's economic stability.

Keywords: Management, portfolio recovery, accounts receivable management, profitability, credits, financial management.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	4
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5. OBJETIVOS	6
1.5.1. Objetivo general.....	6

1.5.2. Objetivos específicos.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9
2.1.1. Gestión.....	9
2.1.2. Gestión de cuentas por cobrar.....	9
2.1.3. Cartera de crédito	9
2.1.4. Recuperación de cartera	9
2.1.5. Cartera vencida	10
2.1.6. Evaluación de cartera	10
2.1.7. Negociación	11
2.1.8. Gestión de cobranza	11
2.1.9. Rentabilidad	11
2.1.10. Margen de rentabilidad.....	12
2.1.11. Retorno de la inversión - ROI	12
2.1.12. Ratios de rentabilidad	12
2.1.13. Morosidad	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
2.2.1. Investigaciones que anteceden.....	14
2.2.2. Evaluación de la gestión.....	14

2.2.3.	Factores que afectan a la recuperación de cartera.....	18
2.2.4.	Estrategias de seguimiento	19
2.2.5.	Modalidad de pagos	20
2.2.6.	Efecto de la morosidad	21
2.2.7.	Riesgos en la recuperación de cartera	21
2.2.8.	Indicadores financieros.....	22
2.2.9.	Indicadores Financieros de rentabilidad	23
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	25
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	25
2.3.2.	Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.....	26
2.3.3.	Código del Comercio	27
2.3.4.	Ley orgánica del régimen tributario interno	28
2.3.5.	Políticas de crédito y cartera de clientes de la Comercializadora ILE	29
	CAPÍTULO III.....	31
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.1.1.	Descriptiva.....	32
3.1.2.	Documental.....	32
3.1.3.	Campo	32
3.2.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	32
3.2.1.	Método Deductivo.....	33

3.2.2.	Método Inductivo	33
3.2.3.	Método Analítico	33
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	34
3.3.1.	Población y muestra	34
3.3.2.	Técnicas e instrumentos de la investigación.....	36
3.4.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	37
3.5.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	37
3.6.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	38
CAPÍTULO IV	39
RESULTADO Y DISCUSIÓN	39
4.1.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COMERCIALIZADORA ILE, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2022.....	40
4.1.1.	Resultados	40
4.1.2.	Discusión.....	51
4.2.	FACTORES QUE INCIDEN EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COMERCIALIZADORA ILE.....	52
4.2.1.	Resultados	52
4.2.2.	Discusión.....	59

4.3. INCIDENCIA DE LA RENTABILIDAD AFECTADA POR LA NO RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COMERCIALIZADORA ILE, AÑO 2022.	61
4.3.1. Resultados	61
4.3.2. Discusión.....	67
5.1. Conclusiones.....	70
5.2. Recomendaciones	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal de la Comercializadora ILE.....	34
Tabla 2. Distribución de la muestra.....	35
Tabla 3. Entrevista realizada al supervisor de ventas de la Comercializadora ILE.	41
Tabla 4. Entrevista realizada a la administradora de la Comercializadora ILE.	45
Tabla 5. Entrevista realizada a los vendedores de la Comercializadora ILE.	49
Tabla 6. Representatividad legal del encuestado.....	52
Tabla 7. Accesibilidad a opciones de pago flexibles y acuerdos de reestructuración	53
Tabla 8. Información sobre los procesos de pago y fechas de vencimiento	53
Tabla 9. Eficiencia de comunicaciones sobre pagos pendientes	54
Tabla 10. Flexibilidad en situaciones de dificultades financieras del cliente para evitar la morosidad	55
Tabla 11. Calidad de la atención al cliente durante el proceso de resolución de problemas relacionados con la cartera vencida	55
Tabla 12. Consideraciones para los clientes en proceso de recuperación de cartera vencida	56
Tabla 13. Principal motivo de atrasos en los pagos de créditos	57
Tabla 14. Efectividad de los métodos de contacto para gestionar la recuperación de cartera vencida.....	57
Tabla 15. Tiempo promedio de morosidad de los clientes de COILE - Quevedo .	58

Tabla 16. Experiencia general con la Comercializadora ILE y su afectación a su disposición a colaborar en la resolución de la cartera vencida	59
Tabla 17. Total de cartera vencida por vendedor de la Comercializadora ILE año 2022	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de Pareto de la cartera vencida año 2022 COILE – Quevedo ..66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado Compilatio	76
Anexo 2. Operalización de las variables	77
Anexo 3. Flujograma de la estructura de crédito y cobranza de la Comercializadora ILE	78
Anexo 4. Formato de la entrevista al supervisor de ventas	79
Anexo 5. Formato de la entrevista a la administradora	81
Anexo 6. Formato de la entrevista a los vendedores	83
Anexo 7. Listado de clientes con cartera vencida	85
Anexo 8. Formato de encuesta	88
Anexo 9. Estado Financiero de la Comercializadora ILE año 2022	90

INTRODUCCIÓN

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar y la recuperación de cartera se han convertido en aspectos críticos para el éxito financiero de las empresas en un entorno empresarial cada vez más competitivo.

El panorama económico nacional se ve influenciado por la gestión de la cartera vencida, ya que esta tiene repercusiones directas en la estabilidad financiera y el desarrollo económico a gran escala. La situación económica global, las políticas gubernamentales, las tendencias del mercado financiero y otros factores macroeconómicos influyen en la manera en que las empresas abordan la recuperación de cuentas impagas y su efecto en la rentabilidad general del sector empresarial.

La Comercializadora ILE, una empresa localizada en el Cantón Quevedo, no es una excepción. La capacidad de mantener un flujo de efectivo saludable y garantizar la recuperación oportuna de cuentas vencidas puede tener un impacto directo en la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

Este trabajo de investigación se enfoca en explorar y analizar a fondo la relación entre la recuperación de cartera y la rentabilidad de la Comercializadora ILE durante el año 2022. Analizaremos detalladamente los procedimientos internos de la empresa aspectos clave, como la efectividad de la gestión de cuentas por cobrar, las estrategias utilizadas para la recuperación de cuentas vencidas y análisis de estados financieros.

El objetivo principal de este estudio es arrojar luz sobre cómo la gestión de cartera y la recuperación de cuentas incobrables pueden ser factores determinantes en el

desempeño financiero de la Comercializadora ILE. A través del análisis de datos, evaluación de procesos, y revisión de la literatura existente, buscamos identificar oportunidades de mejora y recomendaciones que contribuyan al logro de una gestión más eficaz de las cuentas por cobrar y, en última instancia, al aumento de la rentabilidad de esta empresa.

Este trabajo no solo se centra en el contexto específico de la Comercializadora ILE, sino que también busca ofrecer perspectivas y lecciones aprendidas que puedan ser aplicables a otras organizaciones en el Cantón Quevedo y más allá. La gestión financiera y la recuperación de cartera son desafíos comunes en el mundo empresarial, y este estudio pretende contribuir al conocimiento y las mejores prácticas en este campo.

Esta investigación se encuentra estructuralmente dividida en los capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I.- Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que contiene la ubicación contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos, justificación.

Capítulo II.- Muestra el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son insumos importantes para fundamentar la investigación.

Capítulo III.- Contiene la metodología de la investigación, los métodos, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra que

se obtienen, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis.

Capítulo IV.- Presenta los resultados de la investigación, analizando datos recopilados y destacando relaciones entre variables, así como la discusión interpreta y contextualiza los hallazgos, explorando su significado en relación con los objetivos de la investigación y la literatura existente.

Capítulo V.- Se presentan las conclusiones derivadas de los resultados y se ofrecen recomendaciones para acciones futuras, aquí se sintetizan los hallazgos clave y proporciona orientación para posibles intervenciones o pasos a seguir.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo
y no en el resultado, un esfuerzo total es una
victoria completa.*

Mahatma Gandhi

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Comercializadora ILE, fue fundada el 23 junio de 1998, con un total de 23 trabajadores, ubicada en Ecuador, Provincia de los Ríos, en la ciudad de Quevedo, San Camilo calle Eugenio Espejo y Bogotá. Esta empresa fue creada con el fin de proporcionar soluciones alimenticias garantizando el bienestar de los clientes, con productos 100% orgánicos de alta calidad siendo líderes en el mercado nacional.

La gestión de la cartera vencida se erige como una problemática crucial que afecta la estabilidad financiera de varias empresas, la mala gestión de la cartera puede acarrear una serie de problemas significativos. Uno de los desafíos más evidentes es la afectación directa a la liquidez y la rentabilidad, ya que los ingresos esperados no se materializan debido a pagos incumplidos. Esta falta de flujo de efectivo puede limitar las capacidades operativas y estratégicas de la empresa, dificultando el cumplimiento de compromisos financieros, inversiones y expansión. Además, la mala gestión de la cartera también puede deteriorar las relaciones con los clientes, generando desconfianza y afectando la lealtad. La empresa se expone a un mayor riesgo crediticio, y las necesidades de capital de trabajo aumentan. Asimismo, la falta de una gestión efectiva de la cartera puede indicar deficiencias en los procesos internos, la comunicación entre departamentos y la evaluación de riesgos

En el Ecuador uno de los problemas que más atañe a las pequeñas y medianas empresas es la deficiencia de recuperación de cartera, constituye un desafío persistente que las afecta. En su mayoría este tipo de empresas utilizan mucho la política de la venta créditos, por lo que asumen altos riesgos para su liquidez, considerando la deficiencia en la gestión de recuperación de cartera y la mala situación económica del país pone en riesgo la sostenibilidad de este tipo de

empresas. Este fenómeno tiene un impacto negativo en la cadena productiva, afectando a proveedores y empleados. Además, la mala gestión de cartera a nivel país puede contribuir a un entorno de riesgo crediticio generalizado, afectando la confianza de los inversionistas y desmotivando la entrada de capital.

La Comercializadora ILE ha enfrentado desafíos en los últimos años, atribuibles a diversos factores en su entorno empresarial. Cambios en las tendencias del mercado, fluctuaciones económica y problemas en la cadena de suministro pueden haber afectado negativamente las ventas y la gestión de cartera. Además, ineficiencias internas, desafíos en la estrategia de precios y la intensificación de la competencia podrían haber contribuido a la situación actual.

En primer lugar, la falta de criterios claros para la selección de clientes y la evaluación de su capacidad crediticia nos lleva a la concesión de créditos a individuos o empresas con un historial financiero incierto. Asimismo, la ineficacia en la comunicación entre los departamentos de ventas y crédito genera confusiones en torno a los términos de pago y dificultar el seguimiento de los pagos pendientes. La ausencia de un sistema integral de monitoreo de la cartera vencida contribuye a la falta de visibilidad sobre los riesgos potenciales y retrasos en los pagos.

Además, la carencia de políticas claras de recuperación y la resistencia a implementar medidas preventivas pueden empeorar la situación financiera y operativa de la empresa. La falta de capacitación adecuada para el personal de ventas, lo cual podría llevar a una comunicación deficiente con los clientes sobre los términos de pago, generando confusiones o malentendidos que contribuyen a los retrasos en los pagos.

Para abordar estos problemas, La empresa podría beneficiarse de un análisis detallado de su entorno empresarial y una evaluación interna para implementar estrategias que se adapten a las condiciones del mercado y mejoren la gestión de la cartera.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En el contexto económico actual, muchas empresas se enfrentan a un aumento en la cartera vencida debido a las dificultades financieras que han surgido. Con la pérdida de empleos, la disminución de ingresos, aumento de la delincuencia y la incertidumbre económica, un número significativo de clientes ha tenido dificultades para cumplir con sus obligaciones de pago. Esto ha llevado a un aumento en los casos de deudas vencidas en diversas industrias, desde bancos y financieras hasta minoristas y proveedores de servicios.

En la Comercializadora ILE, se ha observado una acumulación de cuentas pendientes que han superado los plazos de pago acordados. Esto ha generado un aumento en la cartera vencida, lo que a su vez ha impactado en la liquidez y la rentabilidad de la empresa. La falta de recuperación efectiva ha llevado a un estancamiento en los flujos de efectivo y a una presión financiera creciente.

La falta de ingresos provenientes de cuentas pendientes afecta negativamente la capacidad de la empresa para reinvertir, expandirse y mantener sus márgenes de ganancia. Esto ha llevado a una disminución en su rentabilidad en el periodo de análisis de la investigación. La actual situación se ve agravada por un aumento significativo en los índices de morosidad, destacando la problemática de la cartera vencida y su impacto en la rentabilidad de la Comercializadora ILE. Este fenómeno

no solo repercute directamente en la estabilidad económica de la empresa, sino que también influye en la prosperidad local. La conexión es evidente, ya que un bajo rendimiento financiero no solo amenaza la sostenibilidad de los empleos dentro de la organización, sino que también limita las oportunidades de inversión en la comunidad. En última instancia, resolver de manera efectiva esta problemática se vuelve esencial no solo para el bienestar de la empresa, sino también para la salud económica y el desarrollo local, subrayando la importancia de mejorar los niveles de recuperación de cartera como medida estratégica fundamental.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo se refleja la recuperación de cartera vencida en la rentabilidad de la Comercializadora ILE en el cantón Quevedo durante el año 2022?

- ¿Cuál es la situación actual de la cartera vencida en la Comercializadora ILE?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la recuperación de la cartera vencida en la Comercializadora ILE?
- ¿Cómo incide la no recuperación de la cartera vencida en la rentabilidad de la Comercializadora ILE?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Auditoría

Línea: Administración, comercio, economía, finanzas y turismo

Lugar: Quevedo cantón de la Provincia de Los Ríos

Tiempo: 2022

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Evaluar la recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Comercializadora ILE, cantón Quevedo, año 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Conocer la situación actual de la cartera vencida en la Comercializadora ILE, cantón Quevedo, año 2022.
- Analizar los factores que inciden en la recuperación de cartera vencida de la Comercializadora ILE, cantón Quevedo, año 2022.
- Determinar la incidencia de la rentabilidad afectada por la no recuperación de cartera vencida de la comercializadora ILE, cantón Quevedo, año 2022.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La ejecución de este proyecto es esencial debido a su profundo impacto en la estabilidad financiera y la sostenibilidad de la Comercializadora ILE. La gestión efectiva de la cartera vencida es un desafío que enfrenta la empresa y que incide directamente en su rentabilidad. Al abordar esta problemática, la Comercializadora ILE implementa herramientas prácticas para fortalecer su liquidez y optimizar la gestión de la cartera. Estrategias como la revisión y mejora de las políticas de crédito, la segmentación cuidadosa de clientes y la implementación de procesos eficientes de seguimiento de pagos se convierten en recursos fundamentales para mejorar la recuperación de la cartera. Estas herramientas no solo impactan positivamente en el flujo de efectivo y la rentabilidad, sino que también aseguran la continuidad operativa y la estabilidad financiera de la empresa. De acuerdo a lo antes mencionado esta investigación permitió evaluar la situación actual de la

Comercializadora sobre la gestión aplicada en la recuperación de la cartera que genera deficiencia en los procesos, todo esto con el fin de aplicar correctivos a tiempo que contribuyan a obtener un mejor rendimiento para la entidad.

La efectiva recuperación de cartera por parte de la Comercializadora ILE no solo beneficia directamente a los accionistas, empleados y clientes de la empresa, sino que también contribuye a la estabilidad económica y al crecimiento del país, sino que también beneficia directamente a los accionistas, empleados y clientes de la empresa. Al mejorar la rentabilidad y fortalecer las relaciones comerciales, la empresa se posiciona mejor para enfrentar desafíos económicos y aprovechar oportunidades de crecimiento en el futuro.

Este proyecto es factible, gracias al compromiso que tiene la empresa y poder llevar a cabo la investigación, existe toda la voluntad de apoyar al objeto de estudio por lo tanto la entidad va a colaborar con toda la información necesaria, todos los costos y gastos van a ser cubiertos por la investigadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

*La ciencia más útil es aquella cuyo
fruto es más comunicable.*

Leonardo Da Vinci

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Gestión

Es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir, de asegurar la utilización óptima de los recursos (Peña Ponce et al., 2022).

2.1.2. Gestión de cuentas por cobrar

Menciona que las cuentas por cobrar representan “el crédito que se ofrece a los clientes con la finalidad de fidelizarlos y poder marcar mayor presencia en el mercado de los productos y/o servicios que se oferte” (Muñoz-Tuárez & Mendoza-Saltos, 2023).

2.1.3. Cartera de crédito

La cartera de créditos es un instrumento financiero de las organizaciones solidarias compuesto por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con los reglamentos de cada institución y expuesta a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado, con el propósito de registrar dicho deterioro (García Zambrano et al., 2019).

Define la cartera de crédito como la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor de este (Rivera Mera, 2017).

2.1.4. Recuperación de cartera

La recuperación de cartera es la acción que realiza el prestamista para conseguir que los deudores cancelen deudas que han sobrepasado el plazo de cancelación; los

cuales influyen negativamente a una organización, debido a las pérdidas o el retraso en el recobro del efectivo que sufre (García Zambrano et al., 2019).

Indica que es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es importante mantener contacto y comunicación constante con los clientes, para ofrecerle alternativas de soluciones óptimas para cada caso, registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociados (Rivera Mera, 2017).

2.1.5. Cartera vencida

Se establece cuando una persona sujeta a un monto total de crédito o servicios prestados otorgada por una entidad, se encuentra atrasada en sus pagos por lo tanto registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos, esta se califica de acuerdo a la sensibilidad de la demora en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa que puede llevar a uno o dos pagos atrasados y la cartera ya litigiosa que se encuentra en problemas ante tribunales para intentar recuperar lo adeudado o ejecutar las garantías (Miranda & Santamaria, 2019).

2.1.6. Evaluación de cartera

Es importante siempre realizar análisis interpretativos de liquidez para conocer qué factores ayudan o perjudican al momento de una concesión del crédito y que tipo de alternativas se maneja, para un cobro adecuado y no tener altos niveles de morosidad. La gestión de cobranza ha evolucionado en los últimos años, enfocada plenamente en los clientes; la empresa se ha percatado que la acción solo de cobro no recupera

el dinero adeudado en su totalidad, por tanto, se determinó necesidad de negociación directa con el cliente (Molina-montalvo, 2023).

2.1.7. Negociación

Sostiene que la negociación es un proceso interactivo en la resolución de un conflicto entre las partes, mediante una modificación de las posiciones iniciales para llegar a un acuerdo aceptable para todos (Mechó, 2020).

2.1.8. Gestión de cobranza

El proceso de cobranza es mediante el cual se hace efectivo un pago en relación con una compra, prestación de servicio o cancelación de una deuda, este proceso puede ser realizado por la misma empresa o puede contratarse alguien externo que se encargue de esto, debido a las crisis en que actualmente nuestro entorno económico está sometido hace que muchas personas adquieran servicios o productos con una gran facilidad así mismo hacen que caigan en mora en el pago de sus créditos (González Díaz, 2016).

2.1.9. Rentabilidad

La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos para medir el beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso esta puede ser representada en forma relativa es decir en forma de porcentajes o absoluta para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido la cual puede dejarse para mantener o incrementar la inversión de una empresa (Miranda & Santamaria, 2019).

2.1.10. Margen de rentabilidad

El margen de rentabilidad es el porcentaje de incremento del costo con el cual se obtiene el precio de venta de los productos es decir la diferencia entre el precio de venta o el costo de bien o servicio vendido generalmente se expresa en porcentajes y es la ganancia de la empresa (Miranda & Santamaria, 2019).

2.1.11. Retorno de la inversión - ROI

Es una razón que relaciona el ingreso generado por un centro de inversión a los recursos (o base de activos) usados para generar ese ingreso (Cuevas Villegas, 2001).

2.1.12. Ratios de rentabilidad

Permiten tomar decisiones, midiendo el capital invertido frente al beneficio.

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Capital invertido}}$$

- Rentabilidad > 0 (quiere decir que la empresa posee una rentabilidad positiva).
- Rentabilidad = 0 (quiere decir que la empresa no tiene beneficios ni tampoco perdidas).
- Rentabilidad < 0 (quiere decir que la empresa está invirtiendo sus activos para cubrir sus gastos) (Marchena, 2023).

2.1.12.1. Margen Neto

El margen neto es un indicador de la rentabilidad de una empresa después de deducir todos los costos y gastos asociados con la producción o venta de bienes o servicios, incluyendo los impuestos. Los ingresos totales se refieren a todas las ventas de la empresa, mientras que el costo de ventas incluye los costos directos asociados con

la producción o venta de bienes o servicios. Los gastos operativos incluyen los costos indirectos, como los gastos generales y administrativos.

Margen Neto = (Ingresos totales - Costo de ventas - Gastos operativos - Impuestos) / Ingresos totales x 100 %

La fórmula del margen neto proporciona una medida de la rentabilidad de una empresa en términos porcentuales, lo que permite comparar su rentabilidad con la de otras empresas en la misma industria. Cuanto mayor sea el margen neto, más rentable será la empresa. Por lo tanto, es un indicador financiero importante utilizado por los inversores y analistas para evaluar el rendimiento financiero de una empresa (Marchena, 2023).

2.1.13. Morosidad

Define la morosidad como el resultado del incumplimiento de pago, que se da por un bien o servicio recibidos de alguna entidad (Juverly & Zambrano, 2023).

La morosidad como el incumplimiento de lo exigido por un compromiso contraído anticipadamente, este término es utilizado cuando la persona natural o jurídica no cancela el interés o el capital de su pasivo y omite el pago de otras obligaciones financieras a su vencimiento (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Investigaciones que anteceden

2.2.1.1. La gestión de cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Credil Ltda. De la ciudad de Ambato.

Indica que la metodología aplicada es de tipo sintético, deductivo, lógico, que nos permiten analizar los datos y la información obtenida con la finalidad de llegar a un amplio conocimiento de la organización, lo cual se logró mediante la ejecución de una auditoría de gestión. Se ejecutó la auditoría de gestión en todas sus fases para proponer un modelo de evaluación de la gestión administrativa y financiera a través de la aplicación de indicadores de gestión que garantice un adecuado nivel de morosidad y mejore la rentabilidad de la Cooperativa (Chiluiza Ruiz, 2019).

2.2.1.2. Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Banco del Pacífico de la ciudad de Quevedo, año 2020. Plan estratégico para la recuperación de cartera vencida.

Nos dice que la metodología aplicada es de tipo descriptiva-explicativa, la cual permite utilizar prácticas adecuadas en la gestión de cobros para disminuir el índice de cartera vencida de la empresa. Esta investigación se centra en analizar estrategias de gestión de recuperación de cartera para implementarlas en la empresa objeto de estudio, con la finalidad de mejorar los indicadores de liquidez (Salazar Pazmiño, 2020).

2.2.2. Evaluación de la gestión

Es importante tener en cuenta los diferentes modelos de gestión, ya que funcionan como una referencia para proponer estrategias que mejoren el trabajo. A fin de garantizar una buena gestión, ésta debe basarse en criterios de calidad, de productividad eficiente, eficaz y efectiva, de satisfacción, de coherencia y congruencia, así como de compromiso y participación, tanto individual como

colectiva. Los distintos modelos de gestión, que abordaremos enseguida, intentan consolidar un mejor desarrollo (Molina-montalvo, 2023).

2.2.2.1. Gestión estratégica

Es una técnica de gerencia cuya aplicación permite a la organización ser dinámica en el desarrollo de su futuro. Este proceso es participativo, por lo que se enfoca y decide para un beneficio en común; el dinamismo de la organización hace que los miembros estén atentos a los sucesos del entorno y preparados para actuar a fin de obtener buenos resultados con los recursos disponibles. En resumen, es la manera de diseñar un futuro y hacer que suceda.

El proceso de la gestión estratégica se basa en cinco etapas

- Análisis interno y externo de los entornos. La organización debe realizar un análisis de los elementos internos y externos para conocer las condiciones en las que se encuentra.
- Definir cursos de acción como metas y objetivos. Estos deben plantearse después del análisis; si hubiese algunos predeterminados, debe reajustarse o bien los objetivos o bien el camino de la organización, es decir, sus procesos.
- Formular estrategias. Al cambiar o reajustar los objetivos o los procesos, se deben implementar nuevas tareas o acciones, así como definir los métodos y las técnicas que se llevarán a cabo en dichos procesos.
- Implementar las acciones estratégicas. Una vez que se reajustaron las labores o acciones, es importante comenzar a ejecutarlas.

- Determinar un control y seguimiento. Se debe llevar siempre un control de las acciones que se están ejecutando para determinar si se requiere un ajuste en algún momento.

Estas etapas permiten conocer la realidad y saber qué camino seguir, identificando los cambios que se vayan generando en el entorno (Molina-montalvo, 2023).

2.2.2.2. Gestión por procesos

Este modelo de gestión se orienta al desarrollo de la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de los involucrados clientes, proveedores, accionistas, empleados y sociedad, así como a las acciones que lleva a cabo la empresa para lograr dicha satisfacción, en vez de centrarse en aspectos estructurales, como los mandos y sus funciones. Debido a estas características, los procesos no surgen de una idea sino de la experiencia de las organizaciones que se han orientado en esta dirección.

Es importante tener en cuenta que este modelo debe ser aplicado en organizaciones donde existe una estructura muy firme y sólida, ya que, al no centrarse en ella, puede quedar descuidada; es decir, cada miembro debe tener conciencia de lo que debe hacer y cómo, así como un compromiso y responsabilidad hacia la organización (Molina-montalvo, 2023).

2.2.2.3. Gestión del conocimiento

Este modelo nace en el entorno de las nuevas tecnologías de la información y se basa en la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización para su posible desarrollo, es decir que busca aprovechar el conocimiento, el talento y la experiencia colectiva e histórica. Este modelo lleva un proceso sistematizado de recabado de

datos, que puede optimizar las organizaciones a través del estudio y análisis de la información (Molina-montalvo, 2023).

2.2.2.4. Gestión por competencias

Se refiere a describir las capacidades en la práctica del trabajo; por lo tanto, el análisis debe tener como marco de referencia a la organización, su funcionamiento, los procesos de operación, el nivel de competitividad alcanzado, los indicadores de productividad y calidad, así como los procesos orientados a traer, retener, desarrollar y compensar a los recursos humanos. Este modelo busca alinear los talentos y las habilidades de los miembros de la organización con la visión y el objetivo de la empresa. Se parte de la idea de identificar el perfil deseable o perfecto de un miembro para un cargo específico a fin de crear una dinámica de reclutamiento y capacitación. Con este modelo se busca identificar las mejores habilidades de un miembro, las cuales posteriormente pueden ser potencializadas para el beneficio de la organización (Molina-montalvo, 2023).

2.2.2.5. Gestión por resultados

Busca integrar los objetivos de crecimiento de la organización con la necesidad de desarrollo de la gerencia y de cada uno de los eslabones de la organización hacia resultados realistas. Este modelo se centra en los resultados que se obtienen mediante los procesos realizados por la organización, no se preocupa por la estructura, ni por los procesos mismos, solamente busca generar buenos resultados a través del impulso de la organización hacia los objetivos planteados (Molina-montalvo, 2023).

2.2.2.6. Gestión centralizada

Se trata de un modelo vertical: el jefe de la organización es quien toma todas las decisiones y las transmite; puede ser eficaz si se aplica a pequeña escala. Las

organizaciones de mayor escala suelen tener un punto de autonomía. Un ejemplo claro es la organización del Estado, que se fundamenta en un reglamento y un congreso, y que va hacia el exterior; sin embargo, cada organismo externo posee cierta autonomía para desarrollar sus propios procesos y toma de decisiones en situaciones presentadas (Molina-montalvo, 2023).

2.2.3. Factores que afectan a la recuperación de cartera

2.2.3.1. Factores económicos.

Los factores económicos tienen en cuenta los niveles de renta de nuestra población objetivo, las variables que pueden incidir de forma directa en nuestros intercambios con los mercados (tipos de interés, tipos de cambio, fase del ciclo económico de la economía en la que nos encontramos). En términos de la importancia económica del país, la crisis y el desempleo afectan la economía de las familias; por tal razón se da por parte de los clientes el incumplimiento de las promesas de pagos, o refinanciamiento, lo que afecta a la liquidez y sostenibilidad financiera de la empresa ya que existe una disminución en los ingresos. Por ello, se produce el incremento de los niveles de morosidad lo cual influye negativamente en el Departamento de Crédito y Cobranza (Miranda & Santamaria, 2019).

2.2.3.2. Factores sociales y culturales

El factor social incide en el comportamiento de los deudores, ya que, si no se gestionan adecuadamente los procedimientos, facilidades de pago y refinanciamiento, así como las medidas para generar un adecuado servicio, la satisfacción del cliente decaerá. Por tal motivo, es indispensable que se formalicen las estrategias para fidelizar a los usuarios y mejorar la recaudación de las cuentas incobrables de los clientes (Miranda & Santamaria, 2019).

2.2.3.3. Factores demográficos

Los factores demográficos nos hacen tener en cuenta la dimensión geográfica en la que opera o va a operar una entidad, con sus variaciones y características. La ubicación de las Agencias es un elemento que influye al momento de generar una relación entre los clientes y la empresa. Sin embargo, no todos los usuarios que viven en los sectores del noroeste de la ciudad tienen conocimiento del lugar donde funciona. Es así, como se observa que el sector de estudio tiene características que influyen en que no se efectúe la cobranza de manera efectiva. Por tal motivo, este factor debe ser tomado en consideración para aplicar estrategias acertadas al momento de recuperar la cartera vencida (Miranda & Santamaria, 2019).

2.2.4. Estrategias de seguimiento

Según la planificación estratégica tiene como objetivo llevar una eficiente gestión en las organizaciones, esta planificación es muy útil en las empresas por que permite plantear unas ventajas competitivas en los mercados. El desarrollo de este ayuda a las organizaciones a centrarse en el desempeño y los resultados obtenidos relacionando los presupuestos, la planificación y los objetivos. Esta planeación no solo es requerida en la organización si no que es una buena práctica comercial, solo mediante una planeación bien estructurada y adecuada las organizaciones pueden estar preparadas para el futuro primordialmente las que tienen mayores cambios. Para que se pueda establecer una planificación adecuada es necesario abordar varios problemas y el entendimiento de la planificación se entiende mejor a través de las siguientes preguntas:

- ¿Dónde va la organización?
- ¿Por qué va allí?

- ¿Cómo llegara allí?
- ¿Cómo sabemos que la organización está llegando allí?

Estas preguntas se interpretan mediante tres conceptos básicos que son: misión, visión y plan. La misión específica lo que la organización hace, su propósito, la visión expresa lo que la organización pretende en el futuro hacia dónde va, y el plan especifica como llegar a la visión (González Díaz, 2016).

2.2.5. Modalidad de pagos

La política comercial determina la forma de cobro o pago que se realizara, estableciendo unas formas y condiciones para el pago. Se presenta una clasificación de las formas de pago en el tiempo transcurrido entre la prestación del servicio y el cobro, son: pago anticipado, pago al contado y pago aplazado (González Díaz, 2016).

2.2.5.1. Pago anticipado

En esta forma de pago el proveedor exige el pago anticipado o previo a la prestación del servicio, es frecuente esta modalidad cuando:

- Se presenta una relación comercial por primera vez
- La solvencia del cliente es desconocida para la empresa
- Se prestan servicios profesionales

Los medios de pago más utilizados son: cheque, giro, transferencia bancaria, tarjetas o ingreso de cuentas (González Díaz, 2016).

2.2.5.2. Pago al contado

En este el cliente realiza el pago de la factura en el momento que se le presta el servicio o recepción del producto, esta modalidad es frecuente cuando:

- Se hace una venta directa
- Se realizan las primeras transacciones entre empresas

Los medios más utilizados de pago son: giro, transferencia bancaria, tarjetas, etc. (González Díaz, 2016).

2.2.5.3. Pago a crédito

También denominado pago aplazado, este consiste en el consentimiento entre el proveedor y el cliente del aplazamiento del pago de facturas, existen diferentes tipos como:

Pago parcial: se cobra una parte de la factura al contado y el restante es aplazado

- En un solo pago: el cobro de la factura se aplaza a un solo pago.
- Pago fraccionado: el pago se abona en varios plazos previamente acordados entre el cliente y el proveedor, los plazos más comunes son entre 30, 60 y 90 días (González Díaz, 2016).

2.2.6. Efecto de la morosidad

Se puede denominar efecto de la morosidad como consecuencias negativas para la entidad, por tal motivo se genera una disminución en la reputación crediticia hacia el cliente por su incumplimiento ante sus obligaciones plenamente establecidas por la entidad (Ulloa, 2020).

2.2.7. Riesgos en la recuperación de cartera

El riesgo de crédito y la recuperación de cartera han cambiado el panorama financiero al dar mayor importancia la gestión de riesgo; el riesgo es un factor crítico que permiten analizar la capacidad crediticia de los emisores. La clasificación del riesgo es de importancia para los inversores, considerado este un papel fundamental

para las entidades, en base a la crisis financiera la clasificación de las compañías se encuentra elevadas y también en suspensión de pagos. Cuando las empresas no tienen un personal adecuado para mitigar este tipo de riesgo, genera la irrecuperabilidad de los créditos concedidos (Salazar Pazmiño, 2020).

2.2.8. Indicadores financieros

Los indicadores financieros son una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de esta. Refleja, en forma numérica, el comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes. Al ser comparada con algún nivel de referencia, el análisis de estos indicadores puede estar señalando alguna desviación sobre la cual se podrán tomar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Una mirada desde sus indicadores financieros, el manejo de los recursos a corto plazo se puede evidenciar en el indicador de liquidez, esencial para realizar inversiones a corto y largo plazo, además nos indica que el comportamiento de liquidez y rotación de las empresas sugiere una relación desfavorable para las empresas y esta puede estar afectando su rentabilidad y acceso a nuevas fuentes de financiación, podemos determinar que el análisis de los indicadores financieros nos ofrecen una conclusión definitiva sobre la Gestión Financiera en las organizaciones (Miranda & Santamaria, 2019).

2.2.9. Indicadores Financieros de rentabilidad

Nos indica que para medir la rentabilidad utilizamos los siguientes indicadores:

2.2.9.1. Rentabilidad neta del activo

Este indicador demuestra cómo la empresa está manejando los activos existentes a la vez que genera utilidades, si el resultado de esta ratio es bajo quiere decir que no existe una buena administración, pero si es alto quiere decir que la empresa funciona de manera eficiente (Perez Parra, 2023).

Fórmula:

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

2.2.9.2. Margen bruto

Esta ratio muestra de manera porcentual los ingresos totales después de disminuir los costos (Perez Parra, 2023).

Fórmula:

$$\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

2.2.9.3. Margen Operacional

Este indicador se lo aplica cuando se desea conocer el porcentaje de utilidad que se obtiene luego de disminuir los costos de venta, pero a diferencia del anterior a este también se le restan los gastos administrativos y de ventas (Perez Parra, 2023).

Fórmula:

$$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

2.2.9.4. Rentabilidad neta de ventas

Se lo define como la capacidad que posee la empresa para convertir las ventas generadas en beneficios (Perez Parra, 2023).

Fórmula:

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

2.2.9.5. Rentabilidad operacional de patrimonio

Con esta ratio se conoce qué tanta rentabilidad tiene los socios que han invertido en la empresa, cabe recalcar que no se toma en cuenta los gastos financieros, el pago de impuestos y tampoco el valor de participación de trabajadores (Perez Parra, 2023).

Fórmula:

$$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

2.2.9.6. Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera es similar al anterior indicador pues tiene el mismo fin, el de proporcionar información a los socios, pero con la diferencia de que se muestra el beneficio neto, es decir, restando absolutamente todos los gastos incurridos, pago de impuestos y la participación trabajadores (Perez Parra, 2023).

Fórmula:

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{UAI}}$$

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley

Art. 321.- El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental.

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley (Legislativo, 2008).

2.3.2. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF

2.3.2.1. NIIF 9 Instrumentos Financieros

El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Sección 5.- Medición Inicial. - alcance del párrafo 5.1.3, en el reconocimiento inicial una entidad medirá un activo financiero o pasivo financiero por su valor razonable más o menos, en el caso de un activo financiero o pasivo financiero que no se contabilice al valor razonable con cambios en resultados, los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero o pasivo financiero.

Párrafo 5.1.3. - A pesar del requerimiento del párrafo 5.1.1, en el momento del reconocimiento inicial una entidad medirá las cuentas por cobrar comerciales por su precio de transacción, si dichas cuentas comerciales por cobrar no tienen un componente financiero significativo (IASB, 2018).

2.3.3. Código del Comercio

Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2.- Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual (Comercio, 2013).

2.3.3.1 Contabilidad Mercantil

Art. 37.- (Sustituido por el Art. 41 de la Ley 2000-4, R.O. 34-S, 13-III-2000). - Todo comerciante está obligado a llevar contabilidad en los términos que establece la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 39.- La contabilidad del comerciante por mayor debe llevarse en no menos de cuatro libros encuadernados, forrados y foliados, que son: Diario, Mayor, de Inventarios y de Caja (Comercio, 2013).

2.3.3.2. Obligaciones del Vendedor y Comprador

Art. 194.- La entrega de la cosa vendida se hará por alguno de los medios prescritos en el Código Civil, y, además:

- Por el envío que de ella haga el vendedor al comprador, a su domicilio o a otro lugar convenido en el contrato, a menos que la remita a un agente suyo con orden de no entregarla hasta que el comprador pague el precio.
- Por la transmisión del conocimiento, carta de porte o factura, en los casos de venta de mercaderías que están en tránsito.
- Por el hecho de poner su marca el comprador, con el consentimiento del vendedor, a las cosas compradas; y,

- (Añadido por el Art. 34 de la Ley 037-CL, R.O. 345, 27-III-68) Por la transmisión del certificado de depósito de mercancías depositadas en Almacenes Generales de Depósito.

Art. 201.- (Reformado por el Art. 18 de la Ley s/n, R.O. 498-3S, 31-XII-2008). -

El comprador tiene derecho a exigir del vendedor que le entregue una factura de las mercaderías vendidas, y que ponga al pie de ella el recibo del precio total o de la parte que se le hubiere entregado.

Art. 202.- La demora en el pago del precio de la cosa comprada desde que deba verificarse, según los términos del contrato, constituye al comprador en obligación de pagar el rédito mercantil de la cantidad que adeuda al vendedor (Comercio, 2013).

2.3.4. Ley orgánica del régimen tributario interno

2.3.4.1. Art. 10.- Deducciones

En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

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

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

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta

provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. 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. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo 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 se constituyan las mencionadas provisiones (Ley orgánica de Regimen Tributario Interno, 2015).

2.3.5. Políticas de crédito y cartera de clientes de la Comercializadora ILE

Art. 26.- Todas las ventas a crédito requerirán, independientemente del monto, el visto bueno del Supervisor de Ventas, en caso de ausencia de este, autorizara el Administrador/a de la agencia.

Art. 27.- El monto mínimo para concesión de un crédito, el plazo y los créditos que se podrán acumular, se fijarán por agencia y tipo de cliente a quien está dirigido bajo tabla vigente emitida por el Gerente Nacional de Ventas y aprobado por Gerencia.

Art. 28.- El Gerente Nacional de Ventas, el Supervisor de Agencia, Administrador/a o Vendedores que contravengan el Art. 27 de este manual de políticas, y los valores no sean recuperados estos serán de absoluta responsabilidad de quien concedió y autorizó.

Art. 29.- El plazo del crédito estará con relación a la frecuencia de visitas que se realizan al cliente, exceptuando a clientes especiales debidamente listados y autorizados por el Gerente Nacional de Ventas cuyo plazo será hasta 30 días y los autoservicios no superarán los 60 días, y/o se regirán por los convenios establecidos.

Art. 30.- Todo cliente antes de acceder a un crédito, el Supervisor o Administrador/a y Vendedor deberán realizar una investigación del futuro deudor, se deberá adjuntar la respectiva solicitud de crédito, copia de cedula y autorizacion del cliente para revisar su récord crediticio en buro de crédito. De este análisis se autorizará o negará el crédito.

Art. 36.- Las cuentas por cobrar que resulten incobrables por diferentes actividades de comercialización, deben cumplir las formalidades legales e internas, además la verificación de Control Interno o Auditoria y con la autorizacion de gerencia se calificaran estos valores como incobrables.

Art. 37.- Los descuentos a realizarse al personal por cuentas incobrables que se generan por diferentes causas, serán autorizados por Gerencia, previa presentación de informe (Políticas Generales ILE, 2020).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La única forma de hacer un gran trabajo, es amar lo que haces.

Steve Jobs

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de carácter cuali-cuantitativa tal como se describe a continuación:

3.1.1. Descriptiva

La investigación descriptiva se basó en la recopilación y el análisis de datos para describir y comprender la situación actual de la recuperación de cartera y su incidencia en la rentabilidad. Se utilizó para identificar y caracterizar los factores relacionados con la cartera vencida, las estrategias de recuperación empleadas y su efecto en la rentabilidad de la empresa.

3.1.2. Documental

La investigación documental se basó en la recopilación y análisis de información de fuentes escritas y electrónicas, como libros, revistas científicas, informes y tesis. Lo que primero se realizó fue evaluar la calidad y confiabilidad de estas fuentes, luego se sintetizó y analizó la información para profundizar en el conocimiento sobre el tema de la investigación.

3.1.3. Campo

La investigación de campo se basó en la recopilación de información de primera mano, observar situaciones de manera directa y recopilar datos específicos del contexto real.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

El diseño y desarrollo de los métodos de investigación fueron fundamentales en la construcción del proyecto de investigación. Estos métodos permitieron abordar las preguntas de investigación, recopilar datos, analizar el fenómeno y llegar a

conclusiones fundamentadas. Se describen los diversos enfoques y técnicas que guiaron la investigación.

3.2.1. Método Deductivo

El enfoque descriptivo utilizado en la investigación permitió comprender en profundidad cómo se desenvuelven los objetos de estudio. Se inició el proceso con una noción general y se progresó hacia la experiencia empírica, sirviendo como un vínculo esencial entre la teoría y la observación, fundamentando de manera sólida la investigación de la problemática en cuestión.

3.2.2. Método Inductivo

El enfoque inductivo utilizado en este estudio implicó analizar minuciosamente los datos recolectados para identificar patrones, tendencias y relaciones emergentes sin partir de hipótesis predefinidas. Este método se empleó para examinar varios factores que ayudaron a identificar los desafíos enfrentados por la comercializadora en el pasado, lo que llevó a la generalización de los resultados obtenidos.

3.2.3. Método Analítico

Este enfoque permitió la evaluación de los datos recolectados durante la investigación, contribuyendo a lograr los objetivos propuestos. Facilitó la generación de conclusiones y recomendaciones correspondientes, con el propósito de identificar los elementos que influyen en la recuperación de cartera vencida en la Comercializadora y su efecto en su rentabilidad.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Este proceso permitió la definición de los enfoques, estrategias y herramientas que se utilizaron para investigar y analizar el objeto del estudio. En esta etapa, se abordaron aspectos importantes como la elección de métodos, técnicas, instrumentos de recopilación de datos y el diseño general de la investigación.

En este contexto, el siguiente apartado exploró en detalle la construcción metodológica, identificando los puntos clave en el camino de la investigación y determinando la importancia de una base metodológica sólida para obtener resultados significativos y confiables para este estudio.

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1. Población

Para la investigación se tomó de la Comercializadora ILE del Cantón de Quevedo, como población siendo las áreas Administrativa y de Ventas involucradas en los procesos de Recuperación de Cartera.

Tabla 1. Personal de la Comercializadora ILE

Personal	Número de Personal
Jefe de ventas	1
Administrativo	1
Asesores comerciales	9
Clientes	218
Total	229

Fuente: Datos obtenidos de la Comercializadora ILE

Elaborado por: Autora

3.3.1.2.Muestra

Se aplicó la fórmula para poblaciones finitas para obtener la muestra de clientes en el periodo de estudio, con un 95% de confianza y un margen de error del 5%.

La fórmula aplicada fue la siguiente:

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

Se expresa de la siguiente forma:

n= Tamaño de la Muestra

N= Universo Objetivo 218

P= Probabilidad de Aceptación (50%)

Q= Probabilidad de Rechazo (50%)

Z= Nivel de Confianza 95% = 1,96

e= Margen de Error 5% = 0,05

$$n = \frac{218(0.50)(0.50)(1.96)^2}{(218 - 1)(0.05)^2 + (0.50)(0.50)(1.96)^2}$$

$$n = 140$$

Tabla 2. Distribución de la muestra.

Categoría	Población	Muestra
Clientes con cartera vencida de la Comercializadora ILE - 2022	218	140

Fuente: Cartera de clientes de la Comercializadora ILE

Elaborado por: Autora

Determinación de la muestra conforme la aplicación de fórmula para poblaciones finitas y empleabilidad de población total para los otros segmentos.

3.3.2. Técnicas e instrumentos de la investigación

3.3.2.1. Observación

La aplicabilidad de esta técnica fue esencial para recolectar datos a través de la observación directa, mediante herramientas de medición, capturando información relevante sobre el fenómeno analizado. Esto permitió obtener datos detallados de manera precisa y concisa, proporcionando una perspectiva de primera mano para el estudio.

3.3.2.2. Entrevista

La técnica de la entrevista fue fundamental para establecer un contacto directo con los actores clave involucrados en el estudio. Se focalizó en la administración responsable, jefe de ventas y vendedores para comprender a fondo los procesos y detectar los puntos críticos relacionados con la problemática objeto de estudio. Esto permitió recabar información general y relevante que contribuyó de manera significativa a alcanzar los objetivos de la investigación.

3.3.2.3. Encuesta

Se utilizó la técnica de encuesta mediante un cuestionario en línea con preguntas cerradas de selección múltiple. El propósito fue recopilar información tanto cuantitativa como cualitativa de la muestra de clientes en relación con el fenómeno estudiado. Las preguntas fueron diseñadas considerando los objetivos de la investigación, las características de la muestra, los tipos y el orden de las preguntas, así como la longitud adecuada de la encuesta.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se centró en el fundamento conceptual que englobaba las definiciones y los criterios relacionados con la investigación sobre la Recuperación de cartera y su impacto en la rentabilidad de la Comercializadora ILE en Quevedo.

El fundamento teórico proporcionó una adecuada conceptualización de los términos que se emplearon en el desarrollo de la investigación, ofreciendo orientación y aclaraciones sobre los términos técnicos utilizados en el proceso. Este proceso se basó en la consulta de libros y artículos científicos relacionados con la gestión de cartera vencida, su recuperación y su efecto en la rentabilidad de la empresa, yendo desde conceptos generales hasta específicos.

Por otro lado, el marco legal respaldó los criterios jurídicos utilizados en el desarrollo de la investigación. Se llevó a cabo una revisión documental en fuentes bibliográficas disponibles en las páginas institucionales, incluyendo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), el Código de Comercio, Ley del Régimen Tributario Interno, todas ellas relacionadas con el tema de investigación y el marco legal actualmente vigente.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el proceso de recolección de información primaria se realizaron encuestas y entrevistas orientadas al público objetivo de acuerdo con lo planificado en la metodología empleando los siguientes insumos:

- Banco de preguntas para las entrevistas y encuestas
- Conversatorio con los involucrados
- Formulario en línea

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez recopilados los datos, se procedió al análisis utilizando los conocimientos adquiridos, las habilidades desarrolladas y las técnicas aprendidas durante el proceso de investigación. La investigación se centró en establecer la base para la interpretación de los resultados y proporcionar información que permitió categorizar los criterios que fueron fundamentales en la formulación de las conclusiones y recomendaciones específicas para la Comercializadora ILE.

CAPÍTULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

*La medida de la inteligencia es la
capacidad de cambiar.*



Albert Einstein

4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COMERCIALIZADORA ILE, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2022.

4.1.1. Resultados

Se llevaron a cabo entrevistas a la administradora y supervisor de ventas, así como a los vendedores de la Comercializadora, con el objetivo de abordar la problemática relacionada con la recuperación de la cartera de la empresa. Estas entrevistas se realizaron como parte de un estudio detallado para comprender los desafíos y estrategias utilizadas en la gestión de créditos y la recuperación de cuentas vencidas. El propósito fundamental fue obtener información valiosa sobre las prácticas actuales, las percepciones del equipo de ventas y las áreas de mejora potenciales en el proceso de recuperación de cartera.

Tabla 3. Entrevista realizada al supervisor de ventas de la Comercializadora ILE.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA 					
SUPERVISOR DE VENTAS DE LA COMERCIALIZADORA ILE					
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	ANÁLISIS
1	¿Cómo se coordina y colabora su equipo de ventas para abordar la cartera vencida?	Reconozco que la coordinación entre ventas y cobranzas puede mejorarse. Actualmente estamos trabajando en implementar un sistema más estructurado de comunicación para abordar de manera más eficaz la cartera vencida.	12	8	La falta de coordinación entre los departamentos de ventas y cobranzas es un desafío evidente en la empresa. Se ha comenzado un proceso para mejorar la eficiencia y colaboración entre estas áreas, especialmente crucial para optimizar la gestión de la cartera vencida.
2	¿Existen reuniones regulares o canales de comunicación establecidos que aborden el tema de recuperación de cartera?	Si, nuestras reuniones sobre recuperación de cartera son esporádicas. Reconocemos la necesidad de establecer reuniones más regulares y eficientes para abordar adecuadamente este tema.	11	7	Implementar reuniones más frecuentes se revela como una táctica esencial para fortalecer la eficacia en la toma de decisiones y fomentar un enfoque colectivo en la recuperación de pagos pendientes.
3	¿Cómo detecta posibles riesgos de cartera	Durante el proceso de venta, estamos atentos a señales como cambios en el comportamiento de pago de clientes antiguos, indicadores	11	11	Este planteamiento refleja una atención consciente hacia los riesgos asociados a la cartera vencida, respaldada por una estrategia proactiva para identificar eventuales

	vencida durante el proceso de venta?	de dificultades financieras y cualquier solicitud especial relacionada con los pagos.			desafíos financieros en etapas tempranas.
4	¿Se proporciona información clara durante el proceso de venta sobre las implicaciones de no cumplir con los pagos?	Sí, nuestro proceso de venta incluye una explicación detallada de las implicaciones financieras de no cumplir con los pagos.	11	10	Proporcionar detalles sobre estas implicaciones financieras puede aumentar la conciencia de los clientes, motivándolos a cumplir con los pagos de manera oportuna y reduciendo así el riesgo de tener una cartera vencida.
5	¿Se ofrecen incentivos a los miembros del equipo de ventas para prevenir la cartera vencida?	Actualmente, carecemos de un programa formal de incentivos.	11	2	La ausencia de un programa de incentivos presenta una oportunidad para introducir estrategias que, al implementarse, puedan elevar el rendimiento y la productividad del equipo de ventas.
6	¿Cuáles son algunas prácticas efectivas que ha implementado para motivar a su equipo en este aspecto?	Hemos implementado sesiones de capacitación y compartidos casos de éxito para motivar al equipo.	11	10	La empresa ha adoptado medidas al incorporar sesiones de capacitación y al compartir casos de éxito con el objetivo de motivar al equipo.
7	¿Cómo se realiza el seguimiento a las cuentas de clientes después de la venta para asegurar el cumplimiento de los pagos?	Después de la venta, mantenemos un seguimiento de las cuentas, y recordatorios automáticos para garantizar que los clientes cumplan con los plazos acordados.	11	9	Esta iniciativa refleja una estrategia proactiva y estructurada hacia la administración de la cartera. La sistematización de este proceso también contribuye a una gestión eficiente y efectiva de las obligaciones financieras, promoviendo la estabilidad y la mitigación de posibles desafíos relacionados con la cartera vencida.



8	¿Cuáles son los desafíos más significativos que enfrenta su equipo de ventas en relación con la cartera vencida en la actualidad?	El equipo de ventas enfrenta desafíos como la falta de coordinación interna, la necesidad de motivación y la falta de disposición al presionar en el proceso de cobro a los clientes.	11	7	Estos aspectos pueden afectar la eficacia en la gestión de la cartera vencida y requieren atención para mejorar los resultados.
9	¿Qué mejoras o cambios planea implementar en el futuro para fortalecer la prevención y recuperación de cartera vencida?	Estamos explorando mejoras en la comunicación con los clientes, focalizándonos en la educación financiera y fortaleciendo relaciones más sólidas. Además, planeamos intensificar los programas de capacitación para nuestro equipo de ventas, asegurándonos de que estén bien equipados para identificar posibles riesgos.	11	10	Estas iniciativas reflejan un enfoque proactivo hacia la gestión de la cartera vencida, la atención puesta en la comunicación efectiva sugiere un compromiso con la transparencia y la claridad en las interacciones con los clientes, aspectos cruciales para prevenir la acumulación de cuentas pendientes.
TOTAL			100 %	75 %	

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Autora

Análisis: Destaca la necesidad de mejorar la coordinación entre ventas y cobranzas, implementar un sistema de comunicación estructurado para abordar la cartera vencida, establecer reuniones regulares y eficientes para tratar este tema, vigilar señales de posibles problemas financieros entre los clientes, proporcionar una explicación detallada sobre las consecuencias de no cumplir con los pagos durante el proceso de venta, motivar al equipo mediante capacitación y casos de éxito, mejorar la comunicación con los clientes, fortalecer la educación financiera y las relaciones, y planificar programas de capacitación intensificados para el equipo de ventas. Estas acciones buscan identificar y abordar los posibles riesgos de manera más efectiva.

Tabla 4. Entrevista realizada a la administradora de la Comercializadora ILE.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA 					
ADMINISTRADORA DE LA COMERCIALIZADORA ILE					
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	ANÁLISIS
1	¿Cómo evaluaría la magnitud actual de la cartera vencida en comparación con periodos anteriores?	Actualmente, se está analizando la magnitud de la cartera vencida en comparación con periodos anteriores. Se han identificado indicios que sugieren cambios en el comportamiento de la morosidad y estamos esforzándonos en recopilar información detallada para comprender completamente la situación.	12	10	El análisis detenido de la magnitud de la cartera vencida indica una actitud proactiva por parte de la empresa, mostrando una conciencia y preparación para abordar posibles cambios en los niveles de morosidad. Este enfoque refleja un interés deliberado en anticipar y enfrentar desafíos en la gestión de cuentas pendientes.
2	¿Cuáles considera que son los principales factores que han contribuido al aumento de la cartera vencida en la empresa?	Uno de los factores principales podría ser el crecimiento rápido de la cartera de clientes y malas negociaciones y créditos sobre créditos lo que ha llevado a un aumento en el volumen de transacciones y, por ende, a una mayor probabilidad de morosidad.	11	6	El aumento vertiginoso en el número de transacciones y las negociaciones poco efectivas son elementos que influyen negativamente en la administración de la cartera.

3	¿Cómo se lleva a cabo el análisis de riesgos en la concesión de créditos a los clientes?	Realizamos una evaluación de diversos factores considerando elementos como el historial crediticio, capacidad de pago, situación financiera actual y la duración de la relación comercial.	11	10	La incorporación de diversos criterios en este proceso demuestra una estrategia equilibrada que tiene como objetivo reducir riesgos y garantizar transacciones financieras robustas con los clientes.
4	¿Se han revisado las políticas de crédito recientemente en respuesta a la cartera vencida?	Si se han revisado, pero aún no hemos realizado cambios significativos en respuesta a la cartera vencida.	11	7	La falta de medidas específicas podría atribuirse a la complejidad del proceso de evaluación y ajuste de las políticas crediticias, o quizás a una cuidadosa consideración de cómo tales cambios afectarían la relación con los clientes y el desempeño financiero global de la empresa.
5	¿Cómo se coordina con el equipo de ventas para abordar y prevenir la cartera vencida?	Actualmente, la comunicación es limitada y no hay una estrategia clara para abordar y prevenir la cartera vencida.	11	6	La ausencia de una dirección estratégica puede dar lugar a enfoques y respuestas reactivas ante problemas financieros, lo que podría contribuir al aumento de cuentas pendientes
6	¿Cómo se realiza el seguimiento de los pagos pendientes y cuál es la frecuencia de comunicación con los clientes en situación de mora?	El seguimiento de los pagos pendientes se realiza mediante una visita de los vendedores hacia los clientes, estas visitas son semanales.	11	10	La interacción cara a cara con los clientes no solo facilita la resolución directa de problemas financieros, sino que también contribuye a establecer una conexión personal, lo que puede fortalecer las relaciones comerciales.



7	¿Existen canales específicos para manejar estas comunicaciones?	Si, llamadas telefónicas y visitas de los vendedores hacia los clientes.	11	10	La combinación de llamadas y visitas refleja un enfoque integral que aprovecha la comunicación telefónica para la agilidad y la interacción personal para establecer conexiones más sólidas.
8	¿Se están considerando actualizaciones o implementaciones adicionales para mejorar la eficiencia?	No se están considerando actualizaciones significativas ni implementaciones adicionales para mejorar la eficiencia en la gestión de la cartera vencida.	11	2	La revisión constante de procesos es fundamental para asegurar que la empresa esté implementando las mejores prácticas en la gestión de la cartera vencida, permitiendo una adaptación continua del mercado.
9	¿Cómo la empresa maneja las situaciones de clientes que enfrentan dificultades financieras inesperadas y han incurrido en morosidad?	Se establece una comunicación directa con los clientes afectados para comprender sus circunstancias y ofrecemos soluciones flexibles, como planes de pago adaptados a sus necesidades.	11	11	Es esencial mantener esta práctica y, en caso necesario, explorar otras iniciativas adicionales que puedan contribuir aún más a mejorar la gestión de la cartera vencida, promoviendo así una mayor satisfacción del cliente y asegurando una recuperación más eficiente de los pagos pendientes.
TOTAL			100 %	72 %	

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Autora

Análisis: Se analizó la cartera vencida para comprender su magnitud y los cambios en el comportamiento de morosidad. Se identificaron factores como el rápido crecimiento de clientes, malas negociaciones y créditos acumulados como causas del aumento en la morosidad. Aunque se realizaron visitas y llamadas de seguimiento, no se implementaron cambios significativos para mejorar la gestión de la cartera vencida en ese momento. Sin embargo, se enfatizó en ofrecer soluciones flexibles a los clientes afectados.

Tabla 5. Entrevista realizada a los vendedores de la Comercializadora ILE.

 UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA 						
VENDEDORES DE LA COMERCIALIZADORA ILE						
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	ANÁLISIS
		SI	NO			
1	¿Has recibido capacitación específica sobre la política de crédito de la empresa?	3	6	13	7	Subraya la importancia de implementar medidas de capacitación para mejorar la gestión de créditos y fortalecer las prácticas financieras de la empresa.
2	¿Estás al tanto de los procedimientos para abordar la cartera vencida?	3	6	13	7	Revela una división en el conocimiento y la comprensión dentro del equipo. Resalta la importancia de una capacitación uniforme y completa para todo el equipo, garantizando que todos estén al tanto de los procedimientos y estrategias para abordar la cartera vencida de manera efectiva y consistente.
3	¿Has realizado seguimiento proactivo a clientes con cuentas vencidas?	4	4	12	8	Esta división en las respuestas destaca la importancia de evaluar y mejorar las prácticas de seguimiento y recuperación de deudas dentro de la empresa para garantizar una gestión más efectiva de la cartera vencida y mejorar la salud financiera en general.

4	¿Has comunicado a los clientes de manera efectiva sobre sus pagos atrasados?	9	0	12	12	Refleja una buena práctica en la gestión de la cartera vencida que puede contribuir a una mayor eficiencia y rentabilidad para la empresa.
5	¿Has tenido éxito en la recuperación de cartera vencida?	3	6	13	7	Indica la importancia de evaluar y ajustar las estrategias de recuperación de deudas para mejorar la eficacia y el éxito en la gestión de la cartera vencida.
6	¿Crees que la empresa debería implementar más incentivos para mejorar la recuperación de cartera vencida?	9	0	12	12	Indica una disposición positiva hacia la implementación de estrategias innovadoras y motivadoras para mejorar la gestión financiera de la empresa.
7	¿Consideras que la falta de coordinación entre ventas y el departamento de cobranza ha afectado tu capacidad para gestionar créditos y cartera vencida?	8	1	12	11	Resalta la importancia de mejorar la colaboración y comunicación entre los equipos de ventas y de cobranza para optimizar la gestión de créditos y la recuperación de la cartera vencida.
8	¿Estarías dispuesto a participar en iniciativas de capacitación o mejora continua para optimizar la gestión de créditos y cartera vencida?	9	0	13	13	Indica una mentalidad positiva hacia la adopción de prácticas y procesos mejorados en el ámbito financiero de la empresa.
TOTAL				100 %	77 %	

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Autora

Análisis: Se resalta la importancia de la capacitación para mejorar la gestión de créditos y fortalecer las prácticas financieras. Se reconoce una división en el conocimiento del equipo, subrayando la necesidad de una capacitación uniforme. Se destaca la importancia de evaluar y mejorar las prácticas de recuperación de deudas para una gestión efectiva de la cartera vencida y una mejor salud financiera. Además, se muestra disposición hacia estrategias innovadoras y se enfatiza en mejorar la colaboración entre equipos para optimizar la gestión financiera.

4.1.2. Discusión

La cartera vencida de la Comercializadora en el año 2022 es de \$73813,77. La entrevista resalta factores clave en la gestión financiera, como la falta de comunicación entre departamentos, atención limitada a la cartera vencida en reuniones, malas negociaciones, acumulación de créditos y una ejecución deficiente de políticas de crédito. Estos problemas indican carencias en coordinación, gestión proactiva de riesgos y generan preocupaciones sobre la salud financiera. Se destaca la importancia de considerar modelos de gestión, según Molina-Montalvo (2023), para proponer estrategias de mejora y garantizar una gestión efectiva. A su vez (González Díaz, 2016) indica que la planificación estratégica busca una gestión eficiente en las empresas, lo que les permite establecer ventajas competitivas en los mercados. Su desarrollo orienta a las organizaciones hacia el desempeño y los resultados, vinculando presupuestos, planificación y objetivos. En resumen, abordar estos desafíos implica mejorar la comunicación, fortalecer procedimientos internos y reducir riesgos en la cartera y negociaciones crediticias.

4.2. FACTORES QUE INCIDEN EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COMERCIALIZADORA ILE.

4.2.1. Resultados

La investigación se llevó a cabo utilizando una estrategia que combinó métodos cuantitativos y cualitativos para obtener información completa. La principal herramienta fue una encuesta diseñada para recopilar datos de 140 clientes seleccionados como muestra representativa de la población total. La encuesta abordó aspectos como satisfacción del cliente, patrones de compra y problemas con la gestión de cuentas. Se aplicaron técnicas estadísticas para analizar los datos y obtener conclusiones significativas. Este enfoque integral proporcionó una visión detallada de las experiencias y necesidades de los clientes, fundamentando decisiones estratégicas.

Tabla 6. Representatividad legal del encuestado

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Dueño	118	84%
Gerente	4	3%
Administrador	12	9%
Financiero	6	4%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. Dentro del proceso de investigación se realizó la encuesta a los clientes de la Comercializadora ILE., en Quevedo, obteniendo que el 84% de los encuestados son dueños de los diferentes negocios por lo que las respuestas son representativas al ser con quienes se direccionan directamente los días de vencimiento de los créditos brindados.

Tabla 7. Accesibilidad a opciones de pago flexibles y acuerdos de reestructuración

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nada accesible	8	6%
Poco accesible	15	11%
Neutral	17	12%
Accesible	84	60%
Muy accesible	16	11%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. Para el 60% de los clientes expresan que las opciones de pagos son flexibles, así como los acuerdos de reestructuración de las deudas por los créditos vencidos que tienen con la Comercializadora ILE., lo que evidencia que las políticas de créditos en muchas ocasiones no son llevadas al 100%, ocasionando que existan problemas de ingresos en determinados tiempos no logrando cubrir en muchas ocasiones los presupuestos de ventas mensuales.

Tabla 8. Información sobre los procesos de pago y fechas de vencimiento

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Muy confusa	8	6%
Confusa	15	11%
Neutral	14	10%
Clara	78	56%
Muy clara	25	18%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. El 56% de los encuestados coinciden que la claridad de la información que brinda la Comercializadora ILE., con relación a los pagos y fechas de vencimiento de los créditos, es clara, sin embargo, se evidencia que pese a esto un porcentaje

menor 6% y 11% expresan que es muy confusa o confusa, por lo que deja visible que, pese a todos los esfuerzos de la agencia, aún existe una parte que no tiene claro este proceso que son muy importantes para la empresa.

Tabla 9. Eficiencia de comunicaciones sobre pagos pendientes

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nunca eficaz	9	6%
Poco eficaz	65	46%
Neutral	21	15%
Eficaz	28	20%
Muy eficaz	17	12%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. El hecho de que el 46% de los encuestados haya expresado que las comunicaciones de la Comercializadora ILE para recordar sobre pagos pendientes son poco eficaces sugiere un área de mejora significativa en su estrategia de comunicación, esta cifra indica una proporción sustancial de clientes insatisfechos o que perciben deficiencias en los métodos utilizados por la empresa para recordar los pagos pendientes. Existiendo una oportunidad para la Comercializadora ILE de mejorar la eficacia de sus comunicaciones de recordatorio sobre pagos pendientes, considerando aspectos como la claridad del mensaje, la frecuencia de las comunicaciones y la implementación de ajustes basados en el feedback de los clientes.

Tabla 10. Flexibilidad en situaciones de dificultades financieras del cliente para evitar la morosidad

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Ninguna flexibilidad	10	7%
Poca flexibilidad	15	11%
Neutral	22	16%
Alta flexibilidad	76	54%
Muy alta flexibilidad	17	12%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. La respuesta positiva del 54% sugiere que una mayoría considerable de clientes percibe que la empresa está dispuesta a adaptarse y ofrecer soluciones flexibles ante las dificultades financieras, lo cual es esencial para evitar la morosidad y se convierte en un factor clave para mantener la lealtad de los clientes. Por otro lado, la flexibilidad en términos de plazos de pago, opciones de refinanciamiento o la capacidad de establecer acuerdos personalizados podría estar contribuyendo a que se genere una cartera vencida cada vez mayor.

Tabla 11. Calidad de la atención al cliente durante el proceso de resolución de problemas relacionados con la cartera vencida

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Muy baja calidad	10	7%
Baja calidad	10	7%
Neutral	15	11%
Alta calidad	85	61%
Muy alta calidad	20	14%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. Para el 61% de los encuestados expresan que la calidad de la atención al cliente durante el proceso de resolución de problemas relacionados con la cartera vencida es alta, esta cifra sugiere que una mayoría significativa de clientes percibe positivamente la eficacia y la satisfacción en la atención al cliente durante situaciones críticas como la gestión de cartera vencida.

Tabla 12. Consideraciones para los clientes en proceso de recuperación de cartera vencida

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nada	9	6%
Poco	26	19%
Neutral	18	13%
Mucho	63	45%
Totalmente	24	17%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. El resultado de que el 45% de los encuestados indiquen que la Comercializadora ILE toma mucho en cuenta las circunstancias individuales de cada cliente en la gestión de la recuperación de cartera vencida es significativo, sugiriendo que una proporción considerable de clientes percibe que la empresa muestra sensibilidad y consideración hacia las situaciones específicas que pueden afectar la capacidad de pago de cada individuo.

Tabla 13. Principal motivo de atrasos en los pagos de créditos

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Dificultades financieras temporales	41	29%
Cambios en la situación laboral	10	7%
Problemas de salud o emergencias médicas	8	6%
Falta de claridad en las políticas de pago	2	1%
Pocas ventas	44	31%
Situación social, política y económica del país	35	25%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. El hecho de que el 31% de los encuestados haya mencionado "pocas ventas" como el motivo principal sugiere que la capacidad de generar ingresos suficientes para cubrir los pagos está directamente relacionada con la actividad comercial de los clientes, adicionalmente, el 29% de los encuestados que mencionan "dificultades financieras temporales" como motivo principal indica que algunos clientes enfrentan obstáculos financieros temporales que afectan su capacidad para cumplir con los pagos.

Tabla 14. Efectividad de los métodos de contacto para gestionar la recuperación de cartera vencida

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Totalmente ineficaz	11	8%
Ineficaz	64	46%
Neutral	32	23%
Eficaz	19	14%
Totalmente eficaz	14	10%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. El resultado que revela que el 46% de los clientes consideran ineficaces los métodos de contacto utilizados por la Comercializadora ILE para gestionar la recuperación de cartera vencida es una señal crítica que indica áreas de mejora en la estrategia de recuperación de la empresa., esta cifra sugiere que una parte considerable de los clientes no encuentra efectivos los canales de contacto utilizados por la empresa para abordar la cartera vencida.

Tabla 15. Tiempo promedio de morosidad de los clientes de COILE - Quevedo

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
15 a 30 días	35	25%
31 – 45 días	25	18%
46 – 60 días	34	24%
61 – 90 días	26	19%
Más de 90 días	20	14%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 25% de los encuestados se encuentre en el rango de 15 a 30 días de vencimiento, lo que sugiere que este segmento de los clientes experimenta dificultades financieras a corto plazo, como fluctuaciones en la liquidez o demoras en los ingresos. En la misma tendencia, el 24% que se encuentra en el rango de 46 a 60 días de mora, lo que revela que un porcentaje significativo enfrenta desafíos financieros más prolongados, este grupo puede estar lidiando con problemas más estructurales o persistentes en sus finanzas, lo que podría requerir estrategias más complejas para la gestión de la cartera vencida.

Tabla 16. Experiencia general con la Comercializadora ILE y su afectación a su disposición a colaborar en la resolución de la cartera vencida

Detalle	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Nada afectada	20	14%
Poco afectada	18	13%
Neutral	48	34%
Moderadamente afectada	21	15%
Muy afectada	33	24%
Total	140	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Análisis. El resultado que revela que el 34% de los encuestados indican que su disposición a colaborar en la resolución de la cartera vencida está moderadamente afectada, junto con el 24% que señala que está muy afectada, estos porcentajes sugieren que una parte significativa de los clientes experimenta una influencia negativa en su disposición a colaborar debido a sus interacciones generales con la empresa. Lo que afecta de manera directa a los ingresos que percibe la empresa de manera mensual por medio de sus ventas.

4.2.2. Discusión

Los resultados obtenidos de la encuesta indican que la Comercializadora ILE enfrenta importantes desafíos en la gestión de la cartera vencida. Las áreas más impactadas abarcan la claridad en la información relacionada con los pagos, la eficacia de las comunicaciones de recordatorio y la flexibilidad en los términos de pago. La falta de transparencia y la percepción de confusión en los procedimientos de pago pueden ser factores contribuyentes a la acumulación de cuentas vencidas, afectando la liquidez de la empresa. En concordancia con la investigación (Miranda & Santamaria, 2019), indica que la crisis económica y el desempleo tienen un

impacto significativo en las finanzas familiares, lo que resulta un incumplimiento de pagos por parte de los clientes y la necesidad de refinanciamiento. Esta situación afecta la liquidez y la sostenibilidad financiera de la empresa al reducir los ingresos. Como resultado, se observa un aumento en los niveles de morosidad, lo que tiene repercusiones negativas en el Departamento de Crédito y Cobranza. Por otra parte (Rivera Mera, 2017), indica que crucial mantener una comunicación constante con los clientes para proporcionarles soluciones adecuadas en cada caso, registrando todas las acciones realizadas para realizar un seguimiento continuo y controlar el cumplimiento de los acuerdos negociados.

4.3. INCIDENCIA DE LA RENTABILIDAD AFECTADA POR LA NO RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COMERCIALIZADORA ILE, AÑO 2022.

4.3.1. Resultados

En el marco de la investigación realizada, se emplearon diversas técnicas de análisis financiero para profundizar en el estudio de la situación económica de la empresa. Entre estas técnicas, se destacan el análisis vertical del estado de situación financiera y el análisis de Pareto. El análisis vertical permitió examinar la estructura de los estados financieros de manera detallada, identificando la proporción de cada partida en relación con el total del estado financiero. Por otro lado, el análisis de Pareto se utilizó para identificar y priorizar los factores que más impacto tienen en la recuperación de la cartera de la empresa. Estas técnicas proporcionaron una visión integral y estratégica que contribuyó significativamente al análisis y comprensión de la gestión financiera y la recuperación de cuentas vencidas en la empresa.

COMERCIALIZADORA ILE S.A - QUEVEDO 2022
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

ACTIVO CORRIENTE		Análisis Vertical
Caja chica	800,00	0%
Bancos	61091,11	16%
Cuentas x Cobrar	167596,23	43%
Inventario	128651,19	33%
Otros Activos	5457,87	1%
TOTAL, ACTIVOS CORRIENTE	363596,40	94%
ACTIVO NO CORRIENTE		
Propiedad Planta y Equipo	158733,11	41%
Depreciación	-138546,06	-36%
Seguros Pagados Anticipados	2939,27	1%
TOTAL, DE ACTIVO NO CORRIENTE	23126,32	6%
		0%
TOTAL, DE ACTIVO	386722,72	100%
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas x Pagar Relacionados	186364,88	48%
Cuentas x Pagar no Relacionados	26293,11	7%
Anticipo Clientes	50,14	0%
Impuestos x Pagar	11841,91	3%
Beneficios Sociales x Pagar	18531,22	5%
IESS x Pagar	8199,43	2%
Préstamos Bancarios	37,49	0%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	251318,18	65%
PASIVO NO CORRIENTE		
Beneficio Sociales a largo Plazo	89801,22	23%
TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE	89801,22	23%
TOTAL, DE PASIVOS	341119,4	88%
PATRIMONIO NETO		
Capital y Reservas	45603,36	12%
TOTAL, PATRIMONIO	45603,36	12%
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	386722,76	100%

Análisis: El análisis de la situación financiera revela que el patrimonio de la empresa representa un 12%, mientras que las cuentas por cobrar constituyen un 43%. Este desequilibrio puede indicar una proporción relativamente baja de recursos propios en comparación con los activos circulantes. La empresa podría depender en gran medida de financiamiento externo para respaldar sus operaciones, dado el bajo porcentaje de recursos propios. Simultáneamente, el elevado porcentaje en cuentas por cobrar indica una gestión de crédito quizás más permisiva, lo que conlleva un aumento en las cuentas pendientes de pago por parte de los clientes. Evaluar la estructura de financiamiento y la eficacia de las políticas de crédito se vuelve crucial para lograr un equilibrio más adecuado entre el patrimonio y las cuentas por cobrar, promoviendo así una mayor estabilidad financiera y liquidez

Tabla 17. Total de cartera vencida por vendedor de la Comercializadora ILE año 2022

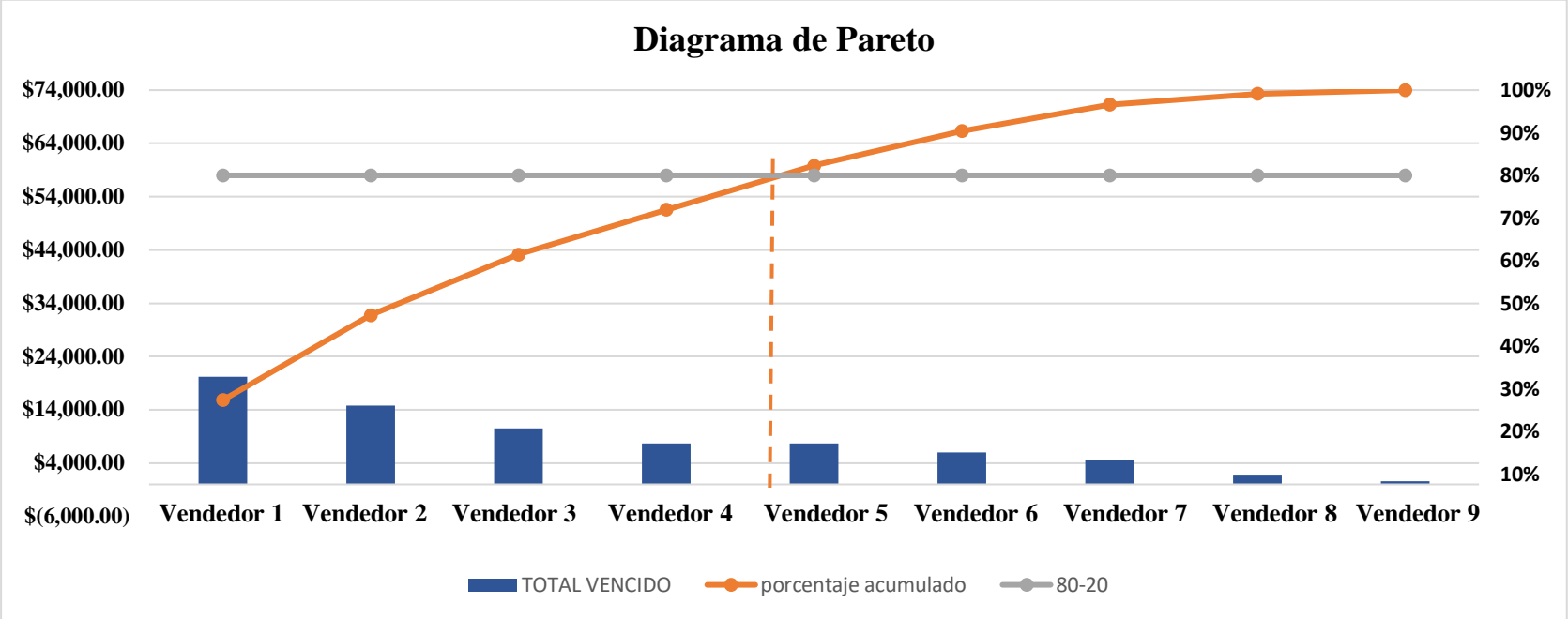
Vendedores	Total, Vencido	Cartera acumulada	Porcentaje acumulado
Vendedor 1	\$ 20.143,67	\$ 20.143,67	27%
Vendedor 2	\$ 14.732,81	\$ 34.876,48	47%
Vendedor 3	\$ 10.485,00	\$ 45.361,48	61%
Vendedor 4	\$ 7.723,34	\$ 53.084,82	72%
Vendedor 5	\$ 7.691,72	\$ 60.776,54	82%
Vendedor 6	\$ 5.967,62	\$ 66.744,16	90%
Vendedor 7	\$ 4.588,67	\$ 71.332,83	97%
Vendedor 8	\$ 1.861,92	\$ 73.194,75	99%
Vendedor 9	\$ 619,02	\$ 73.813,77	100%
TOTAL, CARTERA VENCIDA	\$ 73.813,77		

Fuente: Cartera de clientes de la Comercializadora ILE

Elaborado por: Autora

Análisis: La cartera vencida revela una distribución heterogénea de deudas entre los vendedores de la empresa. El vendedor 1 emerge como el principal deudor, contribuyendo significativamente con \$20,143.67, lo que representa una proporción sustancial del total. Vendedor 2 y Vendedor 3 también presentan montos considerables de \$14,732.81 y \$10,485.00, respectivamente. Estos tres principales deudores concentran una parte significativa, indicando una posible vulnerabilidad financiera si enfrentan dificultades para cumplir con sus pagos. Por otro lado, algunos vendedores, contribuyen con montos relativamente menores. Es esencial abordar estratégicamente las deudas con los principales deudores y considerar medidas para mejorar las políticas de crédito y seguimiento, garantizando así una gestión más eficiente de la cartera vencida y una mayor estabilidad financiera para la empresa.

Figura 1. Análisis de Pareto de la cartera vencida año 2022 COILE – Quevedo



Fuente: Cartera de clientes de la Comercializadora ILE
Elaborado por: Autora

Análisis. De acuerdo con la teoría de Pareto, se observa que una proporción significativa de la cartera vencida del año 2022 está concentrada en un grupo selecto de clientes. Estos clientes, aunque representan una menor cantidad en número, tienen un impacto considerable en la cartera vencida debido al volumen de sus compras. Esta concentración de deudas en un grupo reducido de clientes sugiere la importancia de una gestión selectiva y estratégica de la cartera.

4.3.2. Discusión

Abordar la concentración de riesgo financiero en este grupo específico, posiblemente a través de acuerdos de pago personalizados, medidas proactivas de seguimiento y revisión de las políticas de crédito, resulta esencial para mitigar el impacto negativo en la estabilidad financiera y liquidez de la empresa. Según con la investigación (Gómez Lara, 2020), indica que la pérdida potencial al otorgar un crédito se refiere a la incertidumbre sobre si los deudores cumplirán con sus obligaciones financieras, lo que afecta el rendimiento de la inversión al poner en riesgo la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos financieros. La combinación de la dependencia significativa de financiamiento externo y la gestión de crédito posiblemente más permisiva, según el análisis previo, sugiere una vulnerabilidad financiera que se ve acentuada por la teoría de Pareto en relación con la cartera vencida. La identificación del 20% de clientes que contribuyen mayoritariamente a la cartera vencida destaca la necesidad de una gestión más selectiva y estratégica de los clientes clave. Según lo mencionado (Barrezueta Orellana, 2020), indica que este enfoque es una valiosa herramienta para abordar problemas dentro de una organización, ya que permite realizar análisis detallados en momentos específicos, identificando de manera precisa las deficiencias y evaluando las mejoras implementadas. Examinar detenidamente estas áreas clave y aplicar

cambios estratégicos pueden ayudar a alcanzar un equilibrio más sólido entre el patrimonio y las cuentas por cobrar, reforzando la posición general de la empresa en el mercado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*El camino a la excelencia no
tiene límite de velocidad.*

David Johnson

5.1. Conclusiones

- La Comercializadora ILE enfrenta desafíos importantes en la gestión de la cartera vencida, lo cual se deduce de la evaluación actual que ha revelado la presencia de cuentas pendientes. Esta conclusión se fundamenta en la necesidad de prestar atención y realizar un análisis detallado para entender las razones detrás de la acumulación de estas cuentas vencidas. Es importante comprender estos factores para poder implementar estrategias efectivas que permitan reducir la cartera vencida y mejorar la salud financiera de la empresa.
- En la investigación se revelaron importantes desafíos en la gestión de la cartera vencida, estos desafíos se centran principalmente en la falta de claridad en la información relacionada con los pagos, la eficacia de las comunicaciones de recordatorio y la flexibilidad en los términos de pago. La falta de transparencia y la percepción de confusión en los procedimientos de pago contribuyen a la acumulación de cuentas vencidas, lo que a su vez afecta la liquidez de la empresa, evitando una toma de decisiones adecuada.
- El estudio evidenció un análisis del elevado porcentaje de cartera vencida en la Comercializadora, lo que evidencia una problemática significativa que impacta directamente en su salud financiera, a su vez se identificó un porcentaje mínimo en el patrimonio de la entidad dependiendo en gran medida de financiamiento externo para respaldar sus operaciones, dado el bajo porcentaje de recursos propios. Resalta la importancia de una gestión efectiva de la cartera vencida para garantizar la estabilidad financiera y el éxito a largo plazo de la empresa.

5.2. Recomendaciones

- Se sugiere mejorar la coordinación entre los departamentos de ventas y cobranzas y lograr una gestión más eficaz de la cartera vencida, se pueden implementar herramientas como sistemas de gestión integrada para compartir información, reuniones regulares para revisar cuentas y estrategias, planes de incentivos para motivar al equipo, capacitación específica sobre políticas y técnicas, automatización de procesos para agilizar tareas y revisiones periódicas de políticas. Estas medidas ayudarán a optimizar la comunicación, aumentar la eficiencia y fortalecer la gestión de la cartera vencida en la empresa.
- Se recomienda fortalecer la estrategia postventa y abordar la incertidumbre económica de los clientes mediante herramientas como sistemas de CRM, encuestas periódicas, reuniones regulares de seguimiento y capacitación personalizada al equipo de ventas. Estas acciones mejorarán la comprensión de las necesidades financieras de los clientes, facilitarán la implementación de soluciones efectivas y mantendrán la motivación del equipo para mejorar la gestión de la cartera vencida.
- Se sugiere aplicar medidas estratégicas como acuerdos de pago personalizados y seguimientos proactivos mediante el uso de herramientas de gestión de cobros que faciliten la administración eficiente de acuerdos, alertas automáticas para seguimientos proactivos, generación de informes de riesgos financieros, implementación de políticas claras de crédito y establecimiento de procedimientos definidos para el seguimiento de la cartera vencida, contribuyendo así a fortalecer la estabilidad económica de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amalia Yunia Rahmawati. (2020a). *Gestión de Riesgo*. July, 1–23.
- Barrezueta Orellana. (2020). *APLICACIÓN DEL DIAGRAMA DE PARETO EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS CÓNDOR*.
- Belloso-Araujo, L., Fernández-Fernández, N., & Álvarez-Machado, D. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *IPSA Scientia, Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1), 81–99. <https://doi.org/10.25214/27114406.1055>
- Bonilla, R., Monteros, A., & Lozano, A. (2022). Segmentación de la cartera de crédito en el Ecuador Créditos. *Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*.
- Chiluzza Ruiz. (2019). LA GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL 2017., 2, 1–13.
- Comercio, D. E. L. O. S. C. Y. A. D. E. (2013a). *Código de comercio*. 0, 1–114.
- Cuesta-Vidal, C. F., & Vásquez-Acuña, L. G. (2021). Gestión del flujo de caja en situaciones de crisis. *CIENCIAMATRIA*, 7(2), 479–507. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.519>
- Cuevas Villegas, F. C. (2001). Medición Del Desempeño Retorno Sobre Inversión, Roi Ingreso Residual, Ir Valor Económico Agregado, Eva Análisis Comparado. *Estudios Gerenciales*, 17(79), 13–22. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21207901%0ACómo>
- de La Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & de La Hoz Suárez, A. (2008). Profitability indicators: Tools for financial decision making in mid-category hotels in Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 88–109.
- García, B. R. (2018). Gestión laboral: Análisis de la Capacitación y su impacto en la productividad. Caso: Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado. *Centro de Investigación y Asistencia Técnica Del Estado de Querétaro*, 1–103.
- García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E., & Grijalva Guerrero, G. G. (2019a). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26), 14–27. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>
- González Díaz. (2016). *ANALISIS DEL PROCESO ACTUAL DE SEGUIMIENTO Y RECAUDO DE CARTERA DE PLANSEG LTDA*. 1–23.
- Gutiérrez, S., Peralta, A., & Mayrena, M. (2021). <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni> DOI: <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>.
- Huacchillo, L. A., Ramos, E. V., & Pulache, J. L. (2020). Financial Management and Its Incidence in the Making of Finan-. *Universidad Y Sociedad*, 12, 356–362. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890004.pdf>
- IASB. (2018a). NIIF 9 - Instrumentos Financieros. *IFRS Foundation*, 9(2009), 703–824.

- Landeta Lara, S. Y., & Monje Vargas, J. P. (2021). *Efectos del sistema crediticio en la rentabilidad empresarial: Un estudio de revisión sistemática*. 1(69), 1–14. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/24400/1/AA-ESPEL-CAI-0700.pdf>
- Legislativo, D. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). www.lexis.com.ec
- Ley orgánica de Regimen Tributario Interno. (2015). Ley orgánica de Regimen Tributario Interno. *Registro Oficial Del Ecuador*, 26, 121.
- López Navarrete. (2020). RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA AGENCIA BANCO DEL PACÍFICO DE LA CIUDAD DE QUEVEDO, AÑO 2020. PLAN ESTRATÉGICO PARA LA RECUPERACION DE CARTERA VENCID. *Journal of Tropical Ecology*, 19–25. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/5311/1/T-UTEQ-0093.PDF>
- Marchena, O. (2023). *Financial Ratios and their Relationship with profitability in a heavy Machinery company*. 14. <https://doi.org/10.52292/j.eca.2023.3576>
- Mariela, J., Rivera, M., Elena, R., Vivero, O., & Ordoñez, R. E. (2017b). *CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIC&SERVICES S.A. Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato*. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Mechó, J. (2020). *ESTRATEGIAS DE NEGOCIACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE UN CONFLICTO LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA*. 1–32.
- Mendoza Zamora, W. M., Delgado Chávez, M., García Ponce, T., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público Internal control and its influence on the administrative management of the public sector Controle interno e sua influência na gestão administrativa do setor público. *Dominio de Las Ciencias, ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, N°. 4, 2018, Págs. 206-240, 4(4), 206–240*. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip>URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexNúmeroPublicadoel28deoctubrede2018>
- Miranda, R., & Santamaria, E. (2019). Análisis De Los Factores Que Influyen En El Incremento De La Cartera Vencida De La Seguridad Social Y Sus Niveles De Rentabilidad. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–4. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/factores-incremento-cartera.html>
- Molina-montalvo, H. (2023). *Evaluar la gestión organizacional* (Issue August).
- Montenegro Freire. (2020). Control en la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ingserviel S.A”. In *Global Health* (Vol. 167, Issue 1). <https://www.e-ir.info/2018/01/14/securitisation-theory-an-introduction/>
- Muñoz-Tuárez, G., & Mendoza-Saltos, M. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172–181. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Naciones Unidas. (2016). Resolución 39/248 Directrices para la Protección del Consumidor. *Conferencia de Las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo*, 39/248, 35 pp.

- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697–6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Pardo, L. A. H., Farroñan, E. V. R., & Lozada, J. L. P. (2020). Financial management and its incidence in the making of financial decisions. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 356–362. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200356&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Peña Ponce, D., Sánchez Chancay, M., & Sancan López, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 120–131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Perez Parra, V. J. (2023). *Gestión financiera y rentabilidad de la empresa VIMAC Seguridad Cia. Ltda. PLAN ESTRATÉGICO PARA RECUPERAR CARTERA VENCIDA DE CLIENTES DE CNEL EP AGENCIA DE NEGOCIOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. (n.d.).
- Quishpe Taipe. (2019). *LA GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO PICHINCHA SUCURSAL TENA PERÍODO 2018*.
- Rica, U. D. C., Ciencias, R. De, Cr, S., José, S., & Rica, C. (2003). Revista de Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, II(40), 87–94. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Rosignoli Ramírez. (2019). *Estudio de la Gestión de Cartera y su incidencia con la rentabilidad, caso: Compañía de Agroquímicos*.
- Ruiz, C. (2019). LA GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL 2017. 2, 2, 1–13.
- Salazar Pazmiño. (2020a). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA “AUSTRO DISTRIBUCIONES.” *Global Health*, 167(1), 1–5. <https://www.e-ir.info/2018/01/14/securitisation-theory-an-introduction/>
- Salazar Pazmiño. (2020b). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA “AUSTRO DISTRIBUCIONES.” *Global Health*, 167(1), 1–5. <https://www.e-ir.info/2018/01/14/securitisation-theory-an-introduction/>
- Ulloa, G. F. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. *Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*, 1–192.

ANEXOS

Anexo 1. Certificado Compilatio

Quevedo, 21 de marzo del 2024

Señor Doctor:
Byron Oviedo Bayas, PhD.
DECANO DE POSGRADO - UTEQ
Ciudad. -

Mediante la presente cumplo en presentar a usted, el informe del proyecto de investigación, previo a la obtención del grado académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es **RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMERCIALIZADORA ILE, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2022**, presentado por la CPA. GÉNESIS GABRIELA CÁRDENAS DÁVILA, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento de la Unidad de Titulación Especial de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de Compilatio a un 6% de similitud.

The screenshot shows a report titled 'INFORME DE ANÁLISIS magister'. The main title of the report is 'RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COMERCIALIZADORA ILE'. A circular gauge indicates a 6% similarity score for 'Textos sospechosos'. To the right, a table of similarity metrics shows 0% for 'similitudes entre comillas', 'entre las fuentes mencionadas', and 'Idiomas no reconocidos'. Below the gauge, a table provides document details: 'Nombre del documento: TRABAJO INVESTIGACION.docx', 'ID del documento: 2141036e4176b9e1aa8e944deab4e8afc81473b', 'Tamaño del documento original: 491,12 kB', 'Autor: Génesis Cárdenas', 'Depositante: Génesis Cárdenas', 'Fecha de depósito: 21/3/2024', 'Tipo de carga: url_submission', 'fecha de fin de análisis: 21/3/2024', 'Número de palabras: 13.955', and 'Número de caracteres: 93.634'.

Valido este documento para que siga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el Reglamento de la Unidad de Titulación Especial de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos Cordialmente,



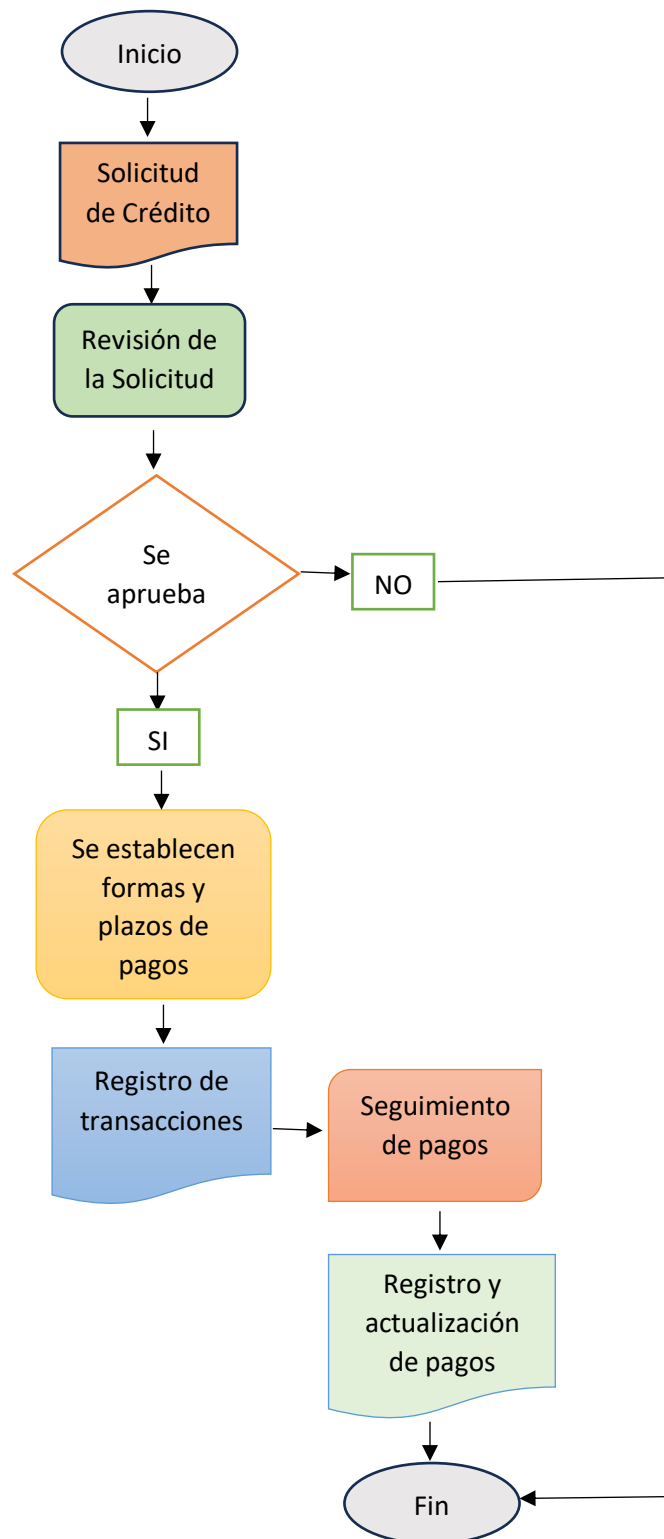
firmado electrónicamente por:
DOMINGA ERNESTINA
RODRIGUEZ ANGULO

Ing. Dominga Rodríguez Angulo, M.Sc.
DIRECTORA

Anexo 2. Operalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión de recuperación de cartera</p>	<p>La gestión de recuperación de cartera es el proceso de recuperar la deuda vencida de los clientes, el objetivo es recuperar el dinero lo más rápido posible, manteniendo una buena relación con el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la cartera vencida • Contacto con el cliente • Negociación • Acuerdos de pago • Seguimiento de pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de contacto cliente • Estrategias de negociación • Estrategias de seguimiento • Tiempo promedio de recuperación • Eficiencia en pagos • Tasa de recuperación financiera 	<p>Técnica: Encuesta y entrevista</p> <p>Fuentes: Clientes y vendedores</p> <p>Escala: Likert</p>
<p>DEPENDIENTE</p> <p>Rentabilidad de la comercializadora ILE</p>	<p>La rentabilidad de una empresa se refiere a la capacidad de la misma para generar ganancias en relación con los recursos y el capital invertido. Es un indicador clave de la eficiencia y el éxito de la organización, que mide los ingresos obtenidos con los costos y gastos asociados. La rentabilidad se expresa comúnmente ratios financieras como el retorno sobre la inversión (ROI) o el margen de beneficio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retorno de la inversión - ROI • Flujo de caja • Margen de beneficio neto • Ingresos • Costos • Ratios de rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores financieros • Porcentaje de crecimiento • Análisis comparativo • Satisfacción de clientes • Beneficio bruto • Eficiencia operativa 	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Fuentes: Administradora y Supervisor de ventas</p> <p>Escala: Preguntas abiertas</p>

Anexo 3. Flujograma de la estructura de crédito y cobranza de la Comercializadora ILE



Fuente: Flujograma de la estructura de crédito y cobranza Comercializadora ILE

Elaborado por: El autor

Anexo 4. Formato de la entrevista al supervisor de ventas

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha entrevista: _____

- 1. ¿Cómo se coordina y colabora su equipo de ventas para abordar la cartera vencida?**

- 2. ¿Existen reuniones regulares o canales de comunicación establecidos que aborden el tema de recuperación de cartera?**

- 3. ¿Cómo detecta posibles riesgos de cartera vencida durante el proceso de venta?**

- 4. ¿Se proporciona información clara durante el proceso de venta sobre las implicaciones de no cumplir con los pagos?**

5. ¿Se ofrecen incentivos a los miembros del equipo de ventas para prevenir la cartera vencida?

6. ¿Cuáles son algunas prácticas efectivas que ha implementado para motivar a su equipo en este aspecto?

7. ¿Cómo se realiza el seguimiento a las cuentas de clientes después de la venta para asegurar el cumplimiento de los pagos?

8. ¿Cuáles son los desafíos más significativos que enfrenta su equipo de ventas en relación con la cartera vencida en la actualidad?

9. ¿Qué mejoras o cambios planea implementar en el futuro para fortalecer la prevención y recuperación de cartera vencida?

Anexo 5. Formato de la entrevista a la administradora

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha entrevista: _____

1. **¿Cómo evaluaría la magnitud actual de la cartera vencida en comparación con periodos anteriores?**

2. **¿Cuáles considera que son los principales factores que han contribuido al aumento de la cartera vencida en la empresa?**

3. **¿Cómo se lleva a cabo el análisis de riesgos en la concesión de créditos a los clientes?**

4. **¿Se han revisado las políticas de crédito recientemente en respuesta a la cartera vencida?**

5. ¿Cómo se coordina con el equipo de ventas para abordar y prevenir la cartera vencida?

6. ¿Cómo se realiza el seguimiento de los pagos pendientes y cuál es la frecuencia de comunicación con los clientes en situación de mora?

7. ¿Existen canales específicos para manejar estas comunicaciones?

8. ¿Se están considerando actualizaciones o implementaciones adicionales para mejorar la eficiencia?

9. ¿Cómo la empresa maneja las situaciones excepcionales de clientes que enfrentan dificultades financieras inesperadas y han incurrido en morosidad?

Anexo 6. Formato de la entrevista a los vendedores

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha entrevista: _____

1. ¿Has recibido capacitación específica sobre la política de crédito de la empresa?

2. ¿Estás al tanto de los procedimientos para abordar la cartera vencida?

3. ¿Has realizado seguimiento proactivo a clientes con cuentas vencidas?

4. ¿Has comunicado a los clientes de manera efectiva sobre sus pagos atrasados?

5. ¿Has tenido éxito en la recuperación de cartera vencida?

6. ¿Crees que la empresa debería implementar más incentivos para mejorar la recuperación de cartera vencida?

7. ¿Consideras que la falta de coordinación entre ventas y el departamento de cobranza ha afectado tu capacidad para gestionar créditos y cartera vencida?

8. ¿Estarías dispuesto a participar en iniciativas de capacitación o mejora continua para optimizar la gestión de créditos y cartera vencida?

Anexo 7. Listado de clientes con cartera vencida

CLIENTE	FECHA	F. VCTO.	PLAZO	DIAS VENCIDOS	% DE VENCIMIENTO
CHIGUANO MARIA	03/12/2018	02/01/2019	30	1,459	100%
JIMENEZ VILLAFUERTE LUIS	13/12/2018	12/01/2019	30	1,449	100%
LAGUA AGUALONGO ROSA	19/05/2020	19/05/2020	0	956	100%
CACHIMUEL AGUILAR	11/11/2021	26/11/2021	15	400	100%
BUSTE SALTOS JORGE	23/04/2022	08/05/2022	15	237	100%
PARCO PAUCAR JUAN	26/04/2022	17/05/2022	21	228	100%
ESPINOZA COBEÑA	30/09/2022	15/10/2022	15	77	77%
ALCIVAR AREVALO MARTIRES	22/10/2022	22/10/2022	0	70	70%
PIN HECTOR	10/10/2022	25/10/2022	15	67	67%
MERO ZAMBRANO HENRY	30/09/2022	30/10/2022	30	62	62%
MERO ZAMBRANO HENRY	30/09/2022	30/10/2022	30	62	62%
LITARDO ZAMBRANO MARIANA	03/11/2022	03/11/2022	0	58	58%
MURILLO GAMARRA	27/10/2022	11/11/2022	15	50	50%
RUALES PUNGUIL GUILLERMO	27/10/2022	11/11/2022	15	50	50%
BRIONES CORTEZ ANGEL	14/12/2022	29/12/2022	15	50	50%
TOSCANO CARRASCO AMPARO	14/12/2022	29/12/2022	15	50	50%
VERA MOSQUERA FLOR	20/12/2022	28/12/2022	8	50	50%
MARTINEZ VERA	28/12/2022	28/12/2022	0	50	50%
GARCIA VELEZ	28/12/2022	28/12/2022	0	50	50%
GUILLEN DUEÑAS	29/12/2022	29/12/2022	0	50	50%
GUILLEN DUEÑAS	29/12/2022	29/12/2022	0	50	50%
PILCO TAXI	29/12/2022	29/12/2022	0	50	50%
VALENTE PALTAN MANUELA	29/12/2022	29/12/2022	0	50	50%
VALENTE PALTAN MANUELA	29/12/2022	29/12/2022	0	50	50%
HINOJOSA FERNANDEZ EDWIN	29/12/2022	29/12/2022	0	50	50%
PARRA GARCIA	29/12/2022	29/12/2022	0	50	50%
CEREZO ALVARADO MAYERLY	29/12/2022	29/12/2022	0	50	50%
GUANOLUISA MAIGUA BERTHA	31/10/2022	15/11/2022	15	46	46%
TAPIA NUÑEZ EDGAR	27/10/2022	26/11/2022	30	45	45%
SILVA MOLINA BYRON	28/10/2022	27/11/2022	30	45	45%
CEDEÑO CEVALLOS CARLOS	29/10/2022	28/11/2022	30	45	45%
SUPER TIENDA SAN CARLOS	29/10/2022	28/11/2022	30	45	45%
GUAMAN SACON MARCOS YAMIL	31/10/2022	30/11/2022	30	45	45%
MERO ZAMBRANO HENRY	31/10/2022	30/11/2022	30	45	45%
FIERRO OSCAR	03/11/2022	03/12/2022	30	45	45%
ROBERTO CABAL	01/11/2022	16/11/2022	15	45	45%
CONFORME APLOMINO	03/11/2022	18/11/2022	15	45	45%
SOLORZANO COBEÑA	08/11/2022	23/11/2022	15	45	45%
DARWIN GALAN	14/11/2022	29/11/2022	15	45	45%
BARRERA BARRERA VICENTE	16/11/2022	01/12/2022	15	45	45%
GUACHO GUAMINGA JOSE	17/11/2022	02/12/2022	15	45	45%
VELIZ ZAMBRANO HERMINIA	17/11/2022	02/12/2022	15	45	45%

MORA MONTUFAR DAMARIS	18/11/2022	03/12/2022	15	45	45%
LITARDO COELLO GABRIEL	23/11/2022	23/11/2022	0	45	45%
ANDAGOLLA YEPEZ VERONICA	23/11/2022	23/11/2022	0	45	45%
PALLO VELAÑA TANIA JACKELINE	01/12/2022	01/12/2022	0	45	45%
CHANGO ANTE	19/11/2022	04/12/2022	15	43	43%
GUILCASO CHICAIZA GLADYS	14/11/2022	05/12/2022	21	38	38%
GUILCASO CHICAIZA GLADYS	14/11/2022	05/12/2022	21	38	38%
LOOR ALMEIDA DENISSE	14/11/2022	05/12/2022	21	38	38%
LOOR ALMEIDA DENISSE	14/11/2022	05/12/2022	21	35	35%
CRISTOBAL PARRAGA MUÑOZ	15/11/2022	06/12/2022	21	34	34%
CRISTOBAL PARRAGA MUÑOZ	15/11/2022	06/12/2022	21	33	33%
CHANGO CHICAIZA JENNY	21/11/2022	06/12/2022	15	33	33%
CHICAIZA ILAQUISE ANA	21/11/2022	06/12/2022	15	33	33%
VEAS PITA BYRON ENRIQUE	22/11/2022	07/12/2022	15	32	32%
HIDALGO CAMPUZANO	18/11/2022	18/12/2022	30	31	31%
GUILCASO CAMALLE MANUEL	21/11/2022	21/12/2022	30	31	31%
ENRRIQUEZ YUGCHA NANCY	21/11/2022	21/12/2022	30	31	31%
ZAMBRANO BRAVO ROSA	22/11/2022	22/12/2022	30	31	31%
ZAMBRANO BRAVO ROSA	22/11/2022	22/12/2022	30	31	31%
ZAMBRANO BRAVO ROSA	22/11/2022	22/12/2022	30	31	31%
RIVAS JIMENEZ EDDY	23/11/2022	08/12/2022	15	31	31%
VEGA TIGASI MARIA	05/12/2022	20/12/2022	15	31	31%
OROZCO PATIÑO JOSE	06/12/2022	21/12/2022	15	31	31%
ZAMBRANO PANCHANA NARCISO	06/12/2022	21/12/2022	15	31	31%
VEAS PITA BYRON ENRIQUE	06/12/2022	21/12/2022	15	31	31%
CUADRADO CHIANG BLANCA	07/12/2022	22/12/2022	15	31	31%
BARRERA TOSCANO	07/12/2022	22/12/2022	15	31	31%
JENNY ZAMBRANO AYALA	08/12/2022	08/12/2022	0	31	31%
BONILLA TELLO YADIRA	19/12/2022	19/12/2022	0	31	31%
ALDAZ PACHECO STEFANIA	21/12/2022	21/12/2022	0	31	31%
UMAJINGA PALLO MANUEL	23/11/2022	08/12/2022	15	30	30%
GUALLI LEMA LUIS ALBERTO	24/11/2022	09/12/2022	15	30	30%
MARTINEZ PATRICIA	08/12/2022	08/12/2022	0	30	30%
ZAMBRANO RODRIGUEZ	25/11/2022	10/12/2022	15	29	29%
COLIMBA CADENA MARTHA	26/11/2022	11/12/2022	15	29	29%
ALDAZ PACHECO STEFANIA	23/11/2022	14/12/2022	21	28	28%
MEDRANDA ZAMBRANO ERMI	26/11/2022	11/12/2022	15	28	28%
SINCHIGUANO PALLO FABIOLA	28/11/2022	13/12/2022	15	28	28%
MOLINA VERA PEDRO	29/11/2022	14/12/2022	15	28	28%
VEAS PITA BYRON ENRIQUE	29/11/2022	14/12/2022	15	28	28%
CUADRADO CHIANG BLANCA	30/11/2022	15/12/2022	15	28	28%
RIVAS JIMENEZ EDDY	30/11/2022	15/12/2022	15	28	28%
RODRIGUES TOAPANTA ANDERSON	30/11/2022	15/12/2022	15	28	28%
CAMPOZANO CABALLERO	01/12/2022	16/12/2022	15	28	28%
SALVATIERRA SANCHEZ NORMA	14/12/2022	14/12/2022	0	28	28%
AYALA ANGEL	14/12/2022	14/12/2022	0	28	28%
ESTACIO GARCES BELGICA	26/11/2022	17/12/2022	21	27	27%
PALCHISACA SIAVAINA ANTONIA	01/12/2022	16/12/2022	15	27	27%
HINOJOSA FERNANDEZ EDWIN	01/12/2022	16/12/2022	15	27	27%

MARCOS VARGAS	02/12/2022	17/12/2022	15	27	27%
ZAMBRANO BERMELLO ITALO	03/12/2022	18/12/2022	15	27	27%
GUANOTUÑA DUQUE WILMER	03/12/2022	18/12/2022	15	27	27%
BALTAZACA CUZCO JINSON	03/12/2022	18/12/2022	15	27	27%
YEPEZ GUILLEN VERONICA	10/12/2022	18/12/2022	8	27	27%
ALCIVAR AREVALO MARTIRES	17/12/2022	17/12/2022	0	27	27%
CHAUCA CAMPOVERDE DANIEL	07/12/2022	22/12/2022	15	22	22%
CORREGIDOR CALUÑA MARIA	08/12/2022	23/12/2022	15	22	22%
GUAMAN PAREDES VILMA	08/12/2022	23/12/2022	15	22	22%
HINOJOSA FERNANDEZ EDWI	08/12/2022	23/12/2022	15	22	22%
GUNCAY BONE CARMEN	08/12/2022	23/12/2022	15	22	22%
MOROCHO FREYRE MARISOL	12/12/2022	27/12/2022	15	22	22%
LEON VALAREZO OSWALDO	14/12/2022	22/12/2022	8	22	22%
LOPEZ BRIONES	15/12/2022	23/12/2022	8	22	22%
CACHIMUEL AGUILAR GERMAN	15/12/2022	23/12/2022	8	22	22%
AGUIRRE ARECHUA	15/12/2022	23/12/2022	8	22	22%
GUAMAN YUMAGLLA SILVIA	15/12/2022	23/12/2022	8	22	22%
ALARCON FLORES PEDRO	23/12/2022	23/12/2022	0	22	22%
SANCHEZ SION	23/12/2022	23/12/2022	0	22	22%
TAPIA NUÑEZ EDGAR	24/11/2022	24/12/2022	30	21	21%
MOSCOSO AVILES ROCIO	08/12/2022	23/12/2022	15	21	21%
MORAN MENDOZA MARIA	09/12/2022	24/12/2022	15	21	21%
RODRIGUEZ PARRAGA MARIANA	09/12/2022	24/12/2022	15	21	21%
CUZCO GUAMAN WILLIAN	10/12/2022	25/12/2022	15	21	21%
ZAMBRANO BRAVO DIONICIO	10/12/2022	25/12/2022	15	21	21%
PAUCAR VIÑAN ANA MARIA	17/12/2022	25/12/2022	8	21	21%
TRUJILLO ALLAN JULISSA	24/12/2022	24/12/2022	0	21	21%
TAPIA NUÑEZ GERMAN	26/11/2022	26/12/2022	30	20	20%
TAPIA NUÑEZ GERMAN	26/11/2022	26/12/2022	30	20	20%
PALLO TOAQUIZA	05/12/2022	26/12/2022	21	20	20%
PALLO TOAQUIZA	05/12/2022	26/12/2022	21	20	20%
JAMI JAMI	05/12/2022	26/12/2022	21	20	20%
MONCADA CASTRO	10/12/2022	25/12/2022	15	20	20%
MONCADA CASTRO	10/12/2022	25/12/2022	15	20	20%
CEPEDA GRANJA	26/12/2022	26/12/2022	0	20	20%
MARCOS VARGAS	26/12/2022	26/12/2022	0	20	20%
TOAPANTA CHIQUITO ROSARIO	26/12/2022	26/12/2022	0	20	20%
GARCIA MADRID	28/11/2022	28/12/2022	30	18	18%
GARCIA MADRID	28/11/2022	28/12/2022	30	18	18%
BRAVO MORETA DORIS	29/11/2022	29/12/2022	30	18	18%
BRAVO MORETA DORIS	29/11/2022	29/12/2022	30	18	18%
BERNITA RUBIO LOIDA	12/12/2022	27/12/2022	15	18	18%
MONTESDEOCA MOREIRA	12/12/2022	27/12/2022	15	18	18%
MELENDRES VARELA LILIANA	12/12/2022	27/12/2022	15	18	18%
ESTRELLA PROAÑO CECILIA	12/12/2022	27/12/2022	15	18	18%
MONTOYA AGUAYO BETTY	12/12/2022	27/12/2022	15	18	18%
DELGADO INTRIAGO SERGIO	20/12/2022	28/12/2022	8	18	18%
AZOGUE YANCHALIQUIN MARIA	27/12/2022	27/12/2022	0	18	18%

Anexo 8. Formato de encuesta

1. La claridad de la información proporcionada por la Comercializadora ILE sobre los procesos de pago y fechas de vencimiento es:

Muy confusa	Confusa	Neutral	Clara	Muy clara

2. ¿Cómo calificaría la accesibilidad a opciones de pago flexibles y acuerdos de reestructuración ofrecidos por la Comercializadora ILE?

Nada accesible	Poco accesible	Neutral	Accesible	Muy accesible

3. La frecuencia y eficacia de las comunicaciones de la Comercializadora ILE para recordar sobre pagos pendientes es:

Nunca eficaz	Poco eficaz	Neutral	Eficaz	Muy eficaz

4. ¿En qué medida considera que la Comercializadora ILE muestra flexibilidad en situaciones de dificultades financieras del cliente para evitar la morosidad?

Ninguna flexibilidad	Poca flexibilidad	Neutral	Alta flexibilidad	Muy alta flexibilidad

5. La calidad de la atención al cliente durante el proceso de resolución de problemas relacionados con la cartera vencida es:

Muy baja calidad	Baja calidad	Neutral	Alta calidad	Muy alta calidad

6. ¿En qué medida cree que la Comercializadora ILE tiene en cuenta las circunstancias individuales de los clientes al gestionar la recuperación de cartera vencida?

Nada	Poco	Neutral	Mucho	Totalmente

7. Por favor, indique los principales motivos por los que ha experimentado atrasos en sus pagos de créditos con la Comercializadora ILE. Puede seleccionar múltiples opciones:

Dificultades financieras temporales	Cambios en la situación laboral	Problemas de salud o emergencias médicas	Falta de claridad en las políticas de pago	Otros (por favor, especifique):

8. ¿Cómo evaluaría la efectividad de los métodos de contacto utilizados por la Comercializadora ILE para gestionar la recuperación de cartera vencida?

Totalmente ineficaz	Ineficaz	Neutral	Eficaz	Totalmente eficaz

9. ¿Existen aspectos específicos de los procesos de pago de la Comercializadora ILE que considere que podrían mejorarse para evitar atrasos en el futuro?

No hay aspectos que puedan mejorarse	Pocos aspectos que podrían mejorarse	Neutral, ni buenos ni malos	Varios aspectos que podrían mejorarse	Muchos aspectos que podrían mejorarse

10. ¿En qué medida la experiencia general con la Comercializadora ILE afecta su disposición a colaborar en la resolución de la cartera vencida?

Nada afectada	Poco afectada	Neutral	Moderadamente afectada	Muy afectada

Anexo 9. Estado Financiero de la Comercializadora ILE año 2022

COMERCIALIZADORA ILE S.A - QUEVEDO 2022
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

ACTIVO CORRIENTE	
Caja chica	800,00
Bancos	61091,11
Cuentas x Cobrar	167596,23
Inventario	128651,19
Otros Activos	5457,87
TOTAL ACTIVOS CORRIENTE	363596,40
ACTIVO NO CORRIENTE	
Propiedad Planta y Equipo	158733,11
Depreciación	-138546,06
Seguros Pagados Anticipados	2939,27
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE	23126,32
TOTAL DE ACTIVO	386722,72
PASIVO CORRIENTE	
Cuentas x Pagar Relacionados	186364,88
Cuentas x Pagar no Relacionados	26293,11
Anticipo Clientes	50,14
Impuestos x Pagar	11841,91
Beneficios Sociales x Pagar	18531,22
IESS x Pagar	8199,43
Préstamos Bancarios	37,49
TOTAL PASIVO CORRIENTE	251318,18
PASIVO NO CORRIENTE	
Beneficio Sociales a largo Plazo	89801,22
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	89801,22
TOTAL DE PASIVOS	341119,4
PATRIMONIO NETO	
Capital y Reservas	45603,36
TOTAL PATRIMONIO	45603,36
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	386722,76