



Ecuador – diciembre 2017 - ISSN: 1696-8352

CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIC&SERVICES S.A.

Autora: Johanna Mariela Mera Rivera

marielamera22@hotmail.com

Autora: Rosa Elena Ordoñez Vivero, PhD

rordonezv@ulvr.edu.ec

Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
Carrera de Contabilidad y Auditoría –
Facultad de Administración. Guayaquil-Ecuador

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Johanna Mariela Mera Rivera y Rosa Elena Ordoñez Vivero (2017): “Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (diciembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

RESUMEN

Este artículo científico tiene como **objetivo general** examinar la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas, aplicando tratamiento de la información de antigüedad de clientes e indicadores financieros, con el fin de medir la liquidez y rentabilidad de la empresa, mediante la investigación de **campo** y **documental**, con el apoyo de las técnicas de **entrevistas** y la **observación**, las cuales sirvieron de apoyo para desarrollar la investigación, considerando la información recopilada e investigada con respecto al tema; con el fin de recuperar la cartera vencida y así mejorar los ingresos de la empresa, lo que también ayudará a que la organización obtenga mejoría en la liquidez y rentabilidad.

PALABRAS CLAVES: cartera de créditos y cobranzas, impacto, liquidez, rentabilidad.

KEYWORD: portfolio of credits and collections, impact, liquidity, profitability.

INTRODUCCIÓN

Las Cuentas por Cobrar también llamadas clientes, nacen de la actividad comercial de realizar ventas a crédito, valores que forman parte del activo exigible; el tiempo de crédito que se le otorga a cada cliente debería ser establecido por el monto de dichas operaciones. Es importante y necesario tomar en cuenta que al momento de conceder un crédito excesivo o plazos muy extensos es mucho mayor el riesgo de incobrabilidad, lo que sería perjudicial para un negocio, por lo tanto de aquí la importancia de implementar y establecer políticas de crédito que se ajusten a la capacidad financiera de la empresa.

Al hacer una revisión previa de los estados financieros para el período 2015, se detectó que el saldo presentado en las cuentas por cobrar no era razonable, y al realizar una investigación previa con los directivos de la empresa, se pudo conocer que los procesos en el manejo de la cuenta por cobrar presentan deficiencias que podrían ocasionar problemas de liquidez a futuro.

Por tal motivo se toma el rubro de cuentas por cobrar, teniendo en cuenta que en la mayoría de las empresas, los clientes son fundamentales para el giro del negocio, por lo tanto y con el fin de conservar a los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas conceden créditos.

Desarrollo

En relación con el problema de investigación se traza como **Objetivo general:**

Examinar la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas, aplicando tratamiento de la información de antigüedad de clientes e indicadores financieros, con el fin de medir la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Y como **objetivos específicos:**

- Indagar la incidencia de la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa.
- Calcular los indicadores financieros de la cartera de créditos y cobranzas para la toma de decisiones con relación a rentabilidad de la empresa.
- Analizar la incidencia de la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas en las

obligaciones contraídas por la empresa.

La **idea a defender** de la investigación:

Un eficiente control de los documentos de morosidad de la cartera de los créditos y cobranzas, así como también una determinación oportuna de los indicadores financieros de la gestión de cuentas por cobrar, permite monitorear la liquidez y rentabilidad de la compañía, lo que contribuirá a la toma de decisiones de la empresa.

Las bases teóricas para la obtención de la información fueron: consultas en libros de contabilidad especializados en análisis y control de cuentas por cobrar, artículos de revistas, revisión de tesis y maestrías referentes al tema de cuentas por cobrar, en los cuales se consultó conceptos de cuentas incobrables, conceptos de liquidez y rentabilidad; y finalmente la obtención de información de los libros y estados financieros de la compañía.

Para analizar con claridad el tema de la cartera de créditos y cobranzas de la empresa, es necesario conocer el alcance del diagnóstico administrativo, el cual nos conducirá a identificar cuáles son las fallas que existen en la estructura organizativa, para luego asignar los recursos económicos, materiales y humanos que se necesiten en la ejecución de los procesos administrativos, organización y métodos de la empresa. (Ordoñez, 2015).

Con la intención de fundamentar el presente trabajo investigativo se ha considerado la importancia de examinar y analizar los puntos de vista que tienen algunos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, por lo tanto, se citan a continuación los enfoques que tienen los siguientes investigadores:

Según Topón (2011) concluyó que “los empleados que realizan los otorgamientos de crédito carecen de conocimientos sobre el sentido de concesión de los mismos”, por cuanto no poseen con el respectivo manual de procedimientos de crédito, en el cual estén plasmados los pasos a seguir y los requerimientos que los socios necesiten para la aprobación de un crédito.”

Para, Carrasco y Tumbaco (2013) “el registro, control, información y procesos inadecuados de las cuentas por cobrar impiden conocer por completo el vencimiento de las mismas, y esto a su vez imposibilita establecer políticas de crédito apropiadas y cuando el Flujo de información contable

financiera no es generado a diario con exactitud, ocasiona atraso en el registro de las transacciones; así como en la elaboración de los informes financieros, lo que obliga a que los ejecutivos tomen decisiones sin conocer lo que realmente ocurre en la empresa.” Finalmente, Topón (2011) indicó que “en la actualidad por la crisis en la que está inmerso el país el monto de las carteras vencidas se han incrementado; lo que dificulta la recuperación de las cuentas por cobrar.”

Zapata, (2011), sobre Cartera de créditos y cobranzas, indicó “que se origina cuando se tiene una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente. Sintetizando, las cuentas por cobrar son el derecho para percibir efectivo en un futuro, a partir de una transacción hecha en la actualidad. Es algo que tiene el negocio; por lo tanto, se trata de un activo.” Las transacciones de cuentas por cobrar involucran dos partes: El acreedor, quien adquiere la cuenta por cobrar registrándose en un activo y el deudor, quien obtiene un compromiso/cuenta por pagar en un pasivo).

La cartera de crédito para Ordoñez (2016) “es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor del mismo, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto.”

La gestión de cobranza según Pinales (2013) 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.

Según Zapata (2011) en relación con las cuentas por cobrar señaló: las cuentas por cobrar pertenecen al activo corriente, eventualmente parte del crédito concedido podría formar parte del activo a largo plazo, de esta manera se registrarán y controlarán los créditos otorgados a las personas naturales o jurídicas, para que se puedan controlar de manera individual las cuentas pendientes, es necesario llevar registros auxiliares como por ejemplo el kárdex.

Debitan	Acreditan
Al momento de registrar las facturas de venta a crédito.	Por cobranzas realizadas a los clientes que permitan abonar o cancelar las cuentas pendientes.
Por reconocimiento de intereses en el caso de las cuentas pendientes que caen mora	Por la baja forzada de alguna cuenta declarada incobrable.

Movimiento de las cuentas por cobrar a clientes. Tomado del libro de Zapata (2011)

Para Canales y Hernández (2015) los procedimientos de cobranza se debe establecer como regla que deben ser planificados y anticipados, con el objetivo de alcanzar una cobranza eficiente, para ello se debe asegurar el cobro y hay que minimizar las pérdidas en las cuentas por cobrar, para alcanzar el propósito es necesario regular y obtener un pronto pago. Las etapas usuales de cobranza son: recordar, exigir, insistencia y acción drástica; las cuales ayudarán a mejorar y recuperar la cartera de la empresa de manera más eficiente.

Con la cobranza planificada y anticipada, ejecutada de manera ordenada, se puede obtener cobros seguros, lo que reducirá el aumento de cuentas por cobrar y esto evitará el origen de las cuentas incobrables.



Etapas Usadas en la Cobranza, (Canales B. y Hernández I., 2015)

Los indicadores de liquidez según Fontalvo, Mendoza y Morelos (2011) señalaron: “miden la capacidad con la que cuenta una empresa para cumplir con sus compromisos de corto plazo, por medio de la transformación de sus activos corrientes en efectivo.” Gracias a los indicadores de liquidez, se podrá conocer y medir de manera eficiente y real la capacidad que tiene la organización para poder cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

Según González, Correa y Acosta (2002), señalo en relación con la rentabilidad: como expresión de aptitud o capacidad de la firma para generar recursos o resultados con los capitales o medios invertidos, se ha convertido, en las últimas décadas, en el indicador financiero más habitual a la hora de medir el nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial. Posibilita evaluar, a partir de los valores reales obtenidos, la eficacia de la estrategia implantada y efectuar, por tanto, comparaciones sobre la posición competitiva de una organización en el entorno socio-económico en el que actúa.

Para Ubilluz (2014) la rentabilidad es la relación que hay entre la inversión y la utilidad, con ella se puede evaluar la eficiencia y eficacia del gerente o administrador de la organización, lo que se reflejará en las utilidades que se obtengan de las inversiones y producción; si la rentabilidad mantiene su regularidad existirán utilidades, las mismas que surgen del resultado de una administración competente, mediante la rentabilidad es posible conocer la efectividad que han tenido dentro de la organización el gerente o administrador de la misma, ya que la rentabilidad guarda relación entre los beneficios que proporcionan un determinado proceso u operación, la misma se conoce como utilidad.

Metodología

Se detalla a continuación la metodología utilizada en el desarrollo de la investigación:

Tipo de investigación

Para el desarrollo de este proyecto de investigación, se utilizó la modalidad de análisis documental y de campo, la cual permitió la obtención de la información requerida basándose en documentos, registros y otros relacionados con la investigación, tomándose información de forma directa mediante la recolección de datos en base al entorno donde se desenvuelve y funciona la organización, con el fin de encontrar los factores y explicar las causas que han dado origen al problema.

Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolló en base al enfoque cualitativo, por cuanto su accionar de la investigación se la realizó en base a documentos históricos del objeto investigado. Además, se descartó el método cuantitativo ya que éste se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, por otra parte, el enfoque de esta indagación cumple con el proceso metodológico de investigación que señala que para una idea a defender deberá existir un enfoque cualitativo, proceso que se aplicó a la empresa.

Técnicas de investigación

Para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto se utilizó la técnica de investigación denominada entrevista, la misma que se la efectuó al gerente general, contador, asistente contable, y, al asistente que realiza el control y ejecución de las cuentas por cobrar a clientes.

Resultados

De la técnica de observación, en la que se pudo determinar lo siguiente:

La empresa está dirigida por la Gerente General y lleva su contabilidad de forma interna, pertenece al sector comercial; la misma cumple con todas las leyes vigentes de acuerdo con la normativa del Ecuador.

La compañía, cuenta con un sistema contable, el mismo que funciona y cumple con las regulaciones determinadas por el Servicio de Rentas Internas, todas las entradas y salidas de dinero, bienes y servicios, se contabilizan a la fecha, presentando saldos al día.

Entre los principales problemas que ellos presentan es que no cuentan con personal calificado para las funciones de otorgamientos de créditos y procedimientos establecidos para realizar la cobranzas respectivas, la falta de ingresos es otro inconveniente, ya que sus clientes se retrasan mucho tiempo para cumplir con sus pagos, deben recurrir a préstamos bancarios para poder solventar sus gastos y realizar pagos a proveedores en especial a los proveedores del exterior, por ser compras de montos elevados.

Al realizar la revisión de los documentos se pudo constatar que en dicha compañía a pesar de sus limitantes tienen un correcto control con la parte contable, prestación de servicios y ventas de inventarios.

Análisis del Estado de Situación Financiera

La compañía muestra una situación financiera en el año 2014 de: los activos corrientes ascienden a 6,266 millones de dólares que representa el 64,64 por ciento, mientras que los activos no corrientes que incluye propiedades planta y equipos suman 3,334 millones de dólares, que equivale al 34,39 por ciento y el 0,97 por cientos a otros activos no corrientes. En cambio, la estructura de los pasivos y patrimonio netos, la estructura fue de: 8,201; y 1,493 millones de dólares respectivamente, equivalente al 84,60; y, 15,40 por ciento en su orden.

Para el año 2015, los activos corrientes fueron 7,324 millones de dólares que representa el 61,60 por ciento, en tanto, que los activos no corrientes que incluye propiedades planta y equipos suman 4,5 millones de dólares, que representa el 37,85 por ciento y el 0,55 por cientos a otros activos no corrientes. Mientras que, la distribución de los pasivos y patrimonio netos, la estructura fue de: 8,201; y 1,493 millones de dólares correspondientemente, equivalente al 84,60; y, 15,40 por ciento en su orden.

Estructura del Estado de situación financiera				
A los años 2014 - 2015				
Expresado en dólares.				
	2014	%	2015	%
Activos corrientes	6.266.382,93	64,64%	7.324.942,10	61,60%
Activos no corrientes	3.334.232,25	34,39%	4.500.509,41	37,85%
Otros activos no corrientes	93.668,41	0,97%	65.326,69	0,55%
Total de los activos	9.694.283,59	100,00%	11.890.778,20	100,00%
Pasivos corrientes	6.024.860,95	62,15%	6.058.023,30	50,95%
Pasivos no corrientes	2.176.294,01	22,45%	4.274.083,15	35,94%
Patrimonio neto	1.493.128,63	15,40%	1.558.671,75	13,11%
Total de los pasivos y patrimonio neto	9.694.283,59	100,00%	11.890.778,20	100,00%

Nota: Estructura financiera comparativo de los años 2014 y 2015 respectivamente de la compañía, expresada en dólares y su equivalente en porcentaje.

Por otra parte, las informaciones de los estados de situación financieros expresaron que los activos totales en el año 2015 fueron superior al año anterior 2.196.494,61 millones de dólares y los pasivos no corrientes mostraron un cambio significativo de 2.097.789,14 de dólares, en la misma relación, es decir, del año 2015 al año 2014.

Comportamiento de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar disminuyeron en el año 2015 en relación con el año anterior, en un 9 por ciento, que en teoría debería mejorar el efectivo y equivalente al efectivo, por cuanto la variación negativa de esta cuenta contribuyó al aumento de la liquidez de la compañía en la suma de 262.377,62 dólares, generando un efectivo recibido de clientes en el año 2015 de 9.593.544,49 dólares. Según la información que muestra el flujo de efectivo procedentes de la actividad de operación, se expone que las cuentas por cobrar se mantienen sin cambios, es decir, que se las cuentas por cobrar conservan una antigüedad que para la compañía debería ser preocupante.

Resumen del efectivo y equivalentes al efectivo cuentas por cobrar A los años 2014 - 2015 Expresado en dólares.				
Nombre de las cuentas	2014	2015	Variación	
			Dólares	%
<i>Efectivo y equivalentes al efectivo</i>	300.549,44	212.012,53	(88.536,91)	-29%
<i>Cuentas y documentos por cobrar</i>	2.773.200,05	2.510.822,43	(262.377,62)	-9%

Nota: Resumen de cuentas por cobrar comparativo de los años 2014 y 2015

Al culminar la investigación se llega a la conclusión que el nivel de antigüedad de las cuentas por cobrar a clientes afecta liquidez y rentabilidad de la empresa detallando el hallazgo y recomendaciones correspondientes a tema.

Efectivo recibido de clientes

**Efectivo recibido de clientes
año 2015
Expresado en dólares.**

Flujos de efectivo procedentes de actividades de operación

Ventas	9.331.166,87
Variación de cuentas por cobrar	-262.377,62
Cuentas por cobrar 2014	2.773.200,05
Cuentas por cobrar 2015	2.510.822,43
Efectivo recibido de clientes	9.593.544,49

Nota: Efectivo recibido de clientes, años 2015

La figura siguiente se esquematiza la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez en la compañía, a pesar que la variación es negativa en 262.377,62 dólares, el saldo del efectivo recibido por los clientes aumenta, esto no significa que la variación del efectivo y equivalentes al efectivo, esté en la misma dirección, su variación depende de otros orígenes que tenga dicho movimiento del efectivo, entre ellos, pago de proveedores, empleados, dividendos, impuestos. Etc.

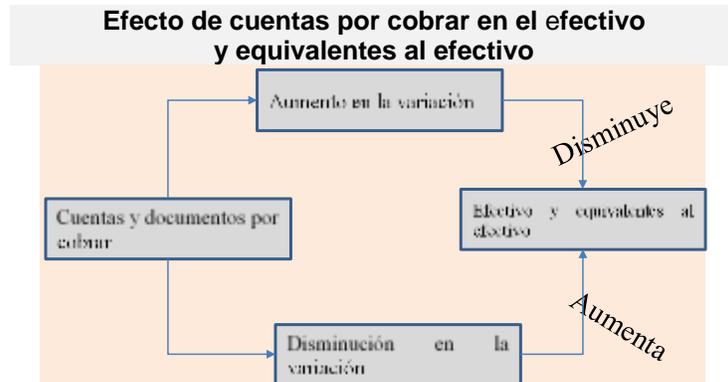


Diagrama del efecto de cuentas por cobrar en el efectivo y

equivalentes al efectivo

El comportamiento de las ventas es otro indicador directo de las variaciones de las cuentas por cobrar, para el caso de estudio estas solamente se incrementaron en el 6 por cientos, y, las cuentas por cobrar disminuyeron en el orden del 9%, lo que significa que se limitó al otorgamiento del crédito.

Resumen de los ingresos, costos y ganancias brutas.

Nombre de las cuentas	2014	2015	Variación	
			Dólares	%
Ventas	8.948.264,31	9.331.166,87	382.902,56	4%
Costo de ventas reactivos y partes	5.228.213,27	5.521.165,91	292.952,64	6%
Utilidad bruta	3.720.051,04	3.810.000,96	89.949,92	2%

Nota: ingresos, costos y ganancias brutas

Hallazgo

Falta de manual de procesos para manejo de cartera de clientes que permita mejorar los procesos para que las funciones que desempeñan los ejecutivos que realizan las gestiones de cobranzas que conlleven a eliminar los atrasos en pagos de clientes. Evaluar y otorgar crédito después de un estudio riguroso, accionar que solamente beneficiará a la empresa, y, evitando tener futuras complicaciones con la liquidez.

Conclusiones

De acuerdo a la entrevista efectuada al Representante legal de la empresa y al personal involucrado en la ejecución de los créditos y cobros de la empresa Medic&Services S.A., y al análisis de la información financiera se concluye lo siguiente:

La Gerencia General

Confirma que la cartera de créditos y cobros influye de una manera importante sobre la liquidez y rentabilidad de la organización, ya que no existen procesos establecidos para efectuar esta función, además que la empresa no cuenta con un departamento de créditos y cobranzas, ni con el personal que solo se concentre en esta actividad; es decir recuperar cartera vencida, presionar a los clientes para que estén al día en sus obligaciones, actualizar información de los clientes.

El Contador

Asegura que el retraso de los pagos por parte de los clientes, genera también retraso en los pagos que debe realizar la empresa a sus proveedores tanto a los locales, como del exterior.

Los clientes públicos por su condición deben manejarse con un trato diferente a los del sector privado, tanto así que, la empresa debe aceptar en la mayoría de los casos las solicitudes por cambios o anulaciones de facturas por falta de presupuesto estatal para pagos.

En caso de los clientes privados, se establecen días de créditos, para estos puedan pagar en el tiempo que ha establecido la Gerencia o la Administración, pero en caso de no poder cumplir a tiempo, algunos clientes del sector privado recurren a pedir más tiempo o efectuar planes de pago para poder cubrir sus facturas vencidas.

Los Asistentes contables-financieros

Se concluye que por las distintas funciones que ellos realizan, se les imposibilita realizar una cobranza más agresiva, y así poder evitar que la cartera de clientes se encuentra vencida, adicional a esto, ellos no cuentan con experiencia suficiente como para entablar una comunicación correcta con los clientes; los asistentes contables expresan al igual que el contador que los clientes del sector público son los clientes que más incumplen en sus pagos.

Personal de Logística y recaudación de cobranzas

El personal no cuenta con el tiempo suficiente para realizar las recaudaciones de cobros a clientes, ya que las funciones adicionales a estas son: mensajería, entrega de mercaderías, cuentan con un vehículo el cual es utilizado para movilizarse y efectuar las actividades antes señaladas, la empresa no cuenta con un departamento o área y personal que se encargue de esta función específicamente y la experiencia de los empleados para el desarrollo de esta actividad no es muy amplia.

Recomendaciones

Por la conclusión establecida se recomienda lo siguiente:

La gerencia deberá implementar procesos de gestión de cobranza, hacer seguimiento constante de las cobranzas, realizar lectura de los reportes financieros, de encontrar novedades que afecte a la liquidez del giro del negocio, tendrá que realizar reuniones periódicas con los gestores de las cobranzas con el fin de buscar las mejores soluciones en beneficio de la empresa.

Se sugiere que el personal sea capacitado para realizar actividades de créditos y cobros en la organización, además los ejecutivos de mando deberán hacer un estudio de redistribución de funciones.

Para los clientes privados, se sugiere actualizar datos constantemente, tener más contacto con los mismos, búsqueda de nuevas cuentas, para mejorar ventas y obtener mayores ingresos. Se

recomienda, establecer procesos para el otorgamiento de un crédito a clientes nuevos, realizar estudios e investigación de los nuevos clientes que deseen acceder al crédito, que estos brinden información de índole financiera, bancaria, etc. para poder conocer mejor sus actividades y tener garantías reales en caso de que se presenten resultados desfavorables.

Utilizar formatos sugeridos, para el estudio de crédito a clientes nuevos y actualización de datos para clientes antiguos.

Bibliográfica

Aleaga del Salto, A. C. (noviembre de 2014). Las políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Vivienda Villaflora en la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador.

Recuperado el 05 de mayo de 2016, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21008/1/T2842i.pdf>

Armijos Ordoñez, V. (febrero de 2016). Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda. Loja, Ecuador.

Recuperado el 27 de mayo de 2016, de <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/14262>

Arturo Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. Barcelona: Profit Editorial.

Canales Ayala, B., & Hernandez del Cid, I. (abril de 2015). Las Políticas de venta al crédito y su incidencia en el proceso de crédito y cobranza para compañía industrial Alimenticia S.A. de C.V. San Salvador, El Salvador. Recuperado el 05 de mayo de 2016, de <http://repositorio.utec.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11298/218/1/87469>.

Carrasco Jarrín, M. d., & Tumbaco Lara, I. d. (febrero de 2013). Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.

Milagro, Guayas, Ecuador. Recuperado el 27 de mayo de 2016, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/459>

Clavijo Morán, C. E. (2014). La concesión de créditos y la morosidad en la empresa Casa Musical Nuñez. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Recuperado el 27 de mayo de 2016, de

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20690/1/T2714i.pdf>

Fontalvo Herrera, T., Mendoza Mendoza, A., & Morelos Gómez, J. (septiembre-diciembre de 2011).

Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal (Cartagena-Colombia). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(34), 28. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/>

Horngrén, C., Harrison, W., & Oliver, M. (2010). *Contabilidad Octava edición*. México: Pearson .

Ordoñez de Carranza, R. E. (2015). *Procesos Administrativos en la Organización Empresarial Moderna*. (Manglar, Ed.) Guayaquil, Guayas, Ecuador: ULVR Universidad Laica Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil. Recuperado el 07 de julio de 2016

Oto Topón, B. S. (2011). Modelo de Gestión Financiera y reducción de Morosidad en el departamento Financiero de la Empresa Electrica Riobamba S.A. Riobamba, Ecuador. Recuperado el 27 de mayo de 2016, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1213#sthash.eKN4azk9.dpuf>

Tirado Torres, M. G. (2014). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>

Ubilluz Izurieta, A. G. (2014). Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20540/1/T2546i.pdf>

Zapata, P. (2011). *Contabilidad General con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) Séptima edición*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill Educación.