



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TÍTULO

**APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA EN EL COMERCIAL
"GUAMAN" UBICADO EN EL CANTÓN MILAGRO**

Autor: Pilco Llongo Carlos Armando

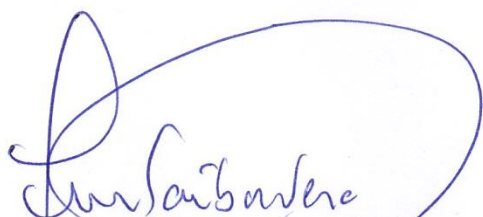
Tutor: Eco. Gaibor Vera Franklin Max

**MILAGRO, ENERO 2017
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es Aplicación de Políticas de Crédito y Cobranza en el Comercial Automotriz Guamán ubicado en el Cantón Milagro presentado por el, estudiante Pilco Llongo Carlos Armando para optar al título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría

Milagro, a los 12 días del mes de noviembre del 2016



Ec. Gaibor Vera Franklin Max.

CI: 1203234545

AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACION

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 3 días del mes de noviembre del 2016

A handwritten signature in blue ink that reads "Carlos Pilco". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath.

Pilco Llongo Carlos Armando

CI: 0603894262

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a la Universidad Estatal de Milagro, a los docentes que compartieron conmigo sus conocimientos; a mis compañeros con quienes compartí las aulas Universitarias y fueron testigo de mi dedicación y esfuerzo.

Al Eco. Franklin Gaibor docente tutor, que me apoyo en la realización del presente trabajo de titulación

DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial a mi madre Laura y a mi familia motor fundamental de mi superación, que me ayudaron a culminar mi carrera profesional con éxito.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “Aplicación de Políticas de Crédito y Cobranza en el Comercial Automotriz Guamán” ubicado en el Cantón Milagro” Y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 16 de diciembre del 2016



Pilco Llongo Carlos Armando

CI: 0603894262

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	i
AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACION.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN:	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1 Delimitación.....	3
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
CAPITULO II	4
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO	4
2.1 Marco Teórico y Referencial.....	4
2.1.1 Empresa	4
2.1.3 Según la propiedad de capital	5
2.1.4 Según el destino de beneficios.....	6
2.1.5 Según su forma jurídica.....	6
2.1.6 Estructura Organizacional	6
2.1.7 La administración	8
2.1.7.1 Procesos de la administración	8
2.1.8 Clientes.....	9
2.1.9 Ventas a crédito	10
2.1.10 Importancia del crédito	10

2.1.12 Políticas de crédito y cobranza	10
2.1.15 Marco Referencial	11
2.2 Marco Metodológico	14
2.3 Población y Muestra	14
2.4 Métodos y Técnicas	15
Análisis de la entrevista al propietario del comercial “Automotriz Guamán”	15
CAPITULO III	23
PROPUESTA	23
3.1 Descripción de la Propuesta.....	23
3.1.1 Desarrollo de la Propuesta	23
Políticas Generales.....	23
Procedimiento de verificación de la información.....	24
Políticas de crédito	24
Políticas de cobranza	25
Herramientas que faciliten la gestión de cobro	26
Mecanismos para la gestión de recuperación de cartera	27
3.2 Conclusiones	29
3.3 Recomendaciones	30
Bibliografía	31
ANEXOS	34

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	16
Tabla 2	17
Tabla 3	18
Tabla 4	19
Tabla 5	20
Tabla 6	21
Tabla 7	22

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	16
Figura 2	17
Figura 3	18
Figura 4	19
Figura 5	20
Figura 6	21
Figura 7	22

RESUMEN:

El presente estudio se realizara en “Comercial Automotriz Guamán” que es una microempresa de tipo familiar ubicado en el cantón Milagro que se dedica la venta de repuestos automotrices, actualmente debido a su tamaño y estructura funcional no cuenta con políticas de crédito y cobranza, lo cual le ha traído una serie de problemas como; retrasos en el cumplimiento de obligaciones, cartera vencida, pérdida de recursos.

Capítulo I .-Comprende el tema, la situación actual, el planteamiento del problema, la descripción de la causa y efecto que se presenta en el comercial el cual es objeto de estudio, la delimitación lo cual ayudara a tener un enfoque claro para el estudio de la problematización.

Capítulo II.-Marco conceptual y referencial se abordara conceptos y trabajos relacionados al tema de estudio lo cual aportara al desarrollo de la investigación. Se aplica el método cualitativo y cuantitativo, el cualitativo para el estudio de las normas y análisis de la entrevista, el cuantitativo se empleara en la encuesta para recolección de datos.

Capítulo III.-En base a los análisis de datos recolectados se plantea la propuesta de solución “Aplicación de Políticas de Crédito y Cobranza”, los objetivos de la propuesta, desarrollo, políticas generales mecanismo de recuperación de cartera de crédito.

Palabras clave: políticas de crédito y cobranza, recuperación de cartera

ABSTRACT

This study will be carried out in “Comercial Automotriz Guamán”, which is a family-owned microenterprise located in Milagro city. It sells car spare parts. Currently due to its size and functional structure, it doesn't have credit and collections policies which has brought a number of problems like, delays in the comply of obligations, past due portfolio, loss of resources.

Chapter I

Understand the subject, the current situation, the problem statement, the description of the cause and effect that is presented in the Factory that is object of study, the delimitation which help to clear focus for the study of problematización.

Chapter II

Conceptual framework and reference will address concepts and work related to the topic of study. It will contribute to the development of research. Apply the qualitative and quantitative method, the qualitative for the study of standards and analysis of the interview, the quantitative will be used in the survey for data collection.

Chapter III

Based on the analysis of data collection, the proposed solution “application of credit and collection policies” the objectives of the solutions, development, general policy recovery, mechanism of credit portfolio.

Keywords: credit and collection policies, portfolio recovery

INTRODUCCIÓN

El “Comercial Automotriz Guamán” es una microempresa tipo familiar, se dedica a la venta de repuestos automotrices tanto para carros pesados como livianos, sus principales clientes son dueños de talleres mecánicos y consumidores finales. Se encuentra ubicado en el cantón Milagro en la calle Eloy Alfaro y Carlos Chiriguaya, inicio sus actividades hace veinte años, cuenta con 2 empleados a cargo de la dirección de su propietario el Ing. Luis Guamán, inicio con la venta de repuestos automotrices básicos los de mayor comercialización, gracias a la acogida de sus clientes, pudo incrementar sus ingresos lo cual siempre invierte en mercadería nueva, para contar con un stock completo de mercadería.

Los negocios que se dedican a la comercialización de esta línea de productos, invierten montos considerables en la adquisición de mercadería esto se debe al tipo de productos que ofertan al cliente.

Uno de sus principales problemas que ha enfrentado en los últimos con ventas a crédito, debido a una mala concesión de créditos lo cual ocasionado dificultades para la recuperación de su cartera vencida por la falta de políticas de crédito y cobranza, causando importantes pérdidas económicas, retrasos en el cumplimiento de obligaciones con los proveedores, los cual dan financiamiento sin ningún costo de intereses.

Las microempresas de este tipo de estructura enfrentan una serie de adversidades debido a su tamaño y estructura funcional, por eso es necesario estudiar su problemática y plantear una alternativa de solución el cual ayude a proteger sus recursos económicos, fortalecer sus debilidades mediante procesos formales lo cual sirva de pilar fundamental para el desarrollo sostenible.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente el Comercial Automotriz Guamán está atravesando una grave situación debido a las ventas a crédito, sin tomar en cuenta las debidas precauciones y condiciones necesarias, que intervienen en un proceso formal para el otorgamiento, concesión y aprobación de un crédito. Debido a que en el comercial existe carencia de políticas de crédito y cobranza, como consecuencia existe cartera vencida, falta de liquidez para cubrir sus obligaciones con proveedores y trabajadores. Muchas veces viéndose obligado a recurrir a préstamos bancarios con lo cual se agrava más la situación, por los gastos de interés que generan dichos créditos bancarios.

El exceso de confianza por parte del propietario al momento de otorgar un crédito a sus clientes, ha provocado información no confiable de los clientes respecto a su vida crediticia en el mercado ecuatoriano, ya que al no poder comprobar su veracidad, autenticidad de la misma, no sirve de soporte para realizar la gestión de cobranza, agrava aún más la situación económica.

La ausencia de una estructura funcional definida dentro del comercial que es de vital importancia, y más aún en el área de ventas desencadena en un desconocimiento claro de las responsabilidades de los colaboradores acorde al puesto que deben aplicar para realizar sus actividades de una manera adecuada.

No se realizan seguimientos de cartera vencida de manera profesional, lo cual genera deficiencia en los procedimientos de recuperación de la cartera, situación que afecta la liquidez del comercial e impide cumplir sus obligaciones de financiamiento con sus proveedores.

1.1.1 Delimitación

El comercial Guamán se encuentra ubicado en la zona norte de la ciudad de Milagro, en la calle Eloy Alfaro, entre 24 de Mayo y Carlos Chiriguaya, cuenta con cinco trabajadores, su actividad comercial es la venta de repuestos automotrices.

Delimitación espacial

Territorio: ecuatoriano

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Establecimiento: Comercial Guamán

Año: 2016

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar las políticas de crédito y cobranza que utilizó el comercial Guamán en el periodo 2015 y su efecto en las cuentas por cobrar vencidas y por vencer

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar cuál es el proceso que se aplica en el comercial “Guamán” para asegurarse que la información previa a la otorgación de un crédito es confiable.
- Revisar la estructura funcional del comercial “Guamán” y conocer las responsabilidades de los colaboradores de acuerdo al puesto
- Conocer los procesos de seguimiento de cartera que maneja el comercial “Guamán”

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

2.1.1 Empresa

La empresa es una organización jurídica que realiza actividades económicas, con las aportaciones de capital de personas diferentes a la actividad de la empresa a los cuales se les denomina accionistas. Las empresas o compañías cuentan con una serie de activos; los cuales tienen que ser redactados en el momento de su creación en una serie de documentos públicos, los cuales especifican el objetivo de su creación y permanencia, su razón social, domicilio fiscal, se registra a todos los socios fundadores, cual es el monto del capital social al momento de su creación, la misma que debe detallar como capital pagado o por pagar, las acciones o participaciones de qué forma se divide el capital social y cuáles son sus estatutos de sociedad. La actividad y su estructura legal se regulan mediante el Derecho Mercantil, mediante esta ley se constituyen las obligaciones contables, así como los contratos del personal administrativo y los derechos de sus accionistas. (Sepa Y. S., 2016)

2.1.2 Tipos de empresas

Medianas empresas

En este prototipo de empresas interceden varios cientos de personas y en algunos procesos hasta miles, generalmente cuentan con sindicatos, asociaciones, cuentan con áreas bien estructuradas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos autorizados cuentan con certificaciones de algunos procesos lo cual es su carta de presentación a la hora de competir en el mercado.

Pequeñas empresas

En cláusulas generales, las pequeñas empresas son entes independientes, fundadas para ser rentables, que no influyen en la industria a la que pertenecen, cuyas ventas anuales en valores no excede un determinado tope y el número de individuos que las conforman no exceden un determinado límite, muchas ellas se manejan de forma empírica ya que por su tamaño no cuentan con procesos certificados. Su cultura organizacional no están estrechamente bien definidas

Microempresas

Por lo general, las microempresas son de participación individual, las técnicas de fabricación son habitualmente artesanales, la maquinaria y el equipo son básicas y pequeños, las funciones afines con la administración es mínima, la producción, ventas, finanzas son primarios y reducidos, el director o propietario puede atenderlos personalmente o en casos se ven obligados a utilizar un numero bien reducidos de colaboradores.

En cuanto las microempresas, experimenten un crecimiento significativo, lo recomendable es modificar su estructura funcional con el fin de crear mandos medios que los ayuden a controlar, de esta manera se podrá controlar las funciones de cada área. (Hernández Rincón, 2011)

2.1.3 Según la propiedad de capital

Propiedad	Descripción
Empresa Privada	El capital proviene de personas o accionistas no gubernamentales , las cuales son constituidas con fines de lucro
Empresa Pública	Está formado por recursos públicos pertenecientes al estado lo cual puede ser, municipal, provincial, nacional.

Empresa mixta	<i>El capital está conformado con recursos pertenecientes al estado, y en parte recursos pertenecientes a entidades privadas.</i>
---------------	---

2.1.4 Según el destino de beneficios

Se clasifican de acuerdo al destino de las utilidades (ingresos –egresos) que obtienen de sus operaciones, de tal manera se dividen en dos grupos:

Destino	Descripción
Empresas con fines de lucro	Su principal razón de ser es obtener ganancias para los propietarios del capital.
Empresas sin fines de lucro	Las ganancias que generan este tipo de sociedades son capitalizadas, lo cual sirve de apoyo para su desarrollo.

2.1.5 Según su forma jurídica

Cada país regula y legisla las formas jurídicas para que las sociedades puedan adoptar para el desarrollo de sus operaciones. De acuerdo a su forma jurídica que adopten normara la actividad, sus obligaciones, derechos y responsabilidades con sus entes de control.

2.1.6 Estructura Organizacional

Cualquier empresa grande o mediana que sea necesita tener bien definidas sus funciones las cuales deben ser desempeñadas por personas capacitadas, acorde al tipo de actividad a desempeñar.

Cada persona debe cumplir funciones específicas diferentes a la de otra, de tal forma que se pueda cumplir con los objetivos, si una sola persona está encargado de realizar algunas funciones la producción sería ineficaz, es decir organización es segmentación del trabajo, toda operación productiva necesita distribuir las diferentes funciones entre los colaboradores. (Rico Rodríguez, 2016)

La estructura organizacional es el cerco en el que se desempeña la organización de acuerdo a ello las actividades pueden ser grupales, individuales, coordinadas, controladas, para el cumplimiento de los objetivos. Desde esta perspectiva más amplia se puede ver que:

- La estructura formal comprende lo que está pronosticado en la organización.
- La estructura informal comprende todo lo que surge de la interacción entre los individuos de la organización y el medio.

De estos dos factores depende la estructura real de la organización.

La estructura organizacional se diseña para establecer quien ejecuta tales actividades y quien será responsable de tales resultados, para suprimir las adversidades al desempeño que resulta de la confusión e incertidumbre con respecto a la asignación de tareas, para entender las redes de la toma de decisiones lo cual sirva de apoyo para lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales. (Idárraga, 2012)

2.1.6.1 Importancia de la estructura organizacional

Diariamente en las organizaciones, se debe cumplir con determinadas funciones, cada función debe tener un responsable que este comprometido y asegure el cumplimiento del trabajo en el tiempo y forma planificada.

La estructura organizacional nos ayuda a detallar que y quien debe realizar algo, lo cual garantiza el desarrollo normal de las actividades con eficiencia y eficacia por parte de los colaboradores, por tal razón es sustancial la estructura que es la base de la organizacional para toda empresa cual sea su tamaño y magnitud.

2.1.6.2 Estructura funcional

Mediante la estructura funcional se puede dividir el trabajo en funciones que se cumplen. En estas organizaciones el área de marketing, ventas, finanzas se diferencian claramente como funciones distintas que necesitan diferentes habilidades y conocimiento.

2.1.6.3 Niveles de organización

Según la extensión de la empresa se puede diferenciar los diferentes niveles de organización y de acuerdo al ámbito de supervisión que aplique el jefe para controlar, si la empresa es pequeña y cuenta con pocos trabajadores podrá dirigir un solo jefe. A medida que la empresa empieza a crecer y requiere más empleados es necesario crear mandos intermedios para ejercer un mejor control.

2.1.7 La administración

La administración es tan vieja como la humanidad, por lo consiguiente es de carácter mundial, el cual se presenta en todas partes y en todo ámbito, en grandes sociedades multinacionales así como en el hogar de cada familia.

La administración es irremplazable en cualquier clase de empresa, ya que el objetivo de todo administrador, es conseguir ganancias o incrementar sus ingresos, y la administración ayuda a lograr estos objetivos, de la administración depende el éxito de cualquier clase de empresa, porque es necesario dirigir de manera correcta los recursos humanos y materiales que tienen. De una administración efectiva depende el nivel de rentabilidad de una empresa.

2.1.7.1 Procesos de la administración

Planeación

La planeación es la que ayuda a establecer misiones y objetivos, así como actuaciones necesarias para conseguir, aporta a la toma de decisiones entre las diversas alternativas. De acuerdo a los tipos de planes como son: los objetivos generales y propósitos específicos.

Organización

Es el componente de la administración que determina el establecimiento de una estructura intencionada de las tareas que los individuos deben desempeñar en una empresa, asignación que deben hacer a las personas con un mejor grado de capacidad para realizar determinadas funciones.

Dirección

La dirección es el acto de influir en los individuos para encaminar al cumplimiento de los objetivos organizacionales y grupales, lo cual implica las actitudes interpersonales de la administración. Los administradores en gran mayoría coinciden que el gran problema es influir al personal por muchos aspectos de cada individuo

(deseos y actitudes, cumplimiento de objetivos personales, actitud grupal y personal) por lo cual el administrador debe ser un líder.

Control

El control implica evaluar, medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos tengan máximo apego a los planes establecidos, implica la medición del desempeño con relación a las metas y planes establecidos, el descubrimiento de desviaciones respecto de las normas y su aporte a la corrección de las mismas. Es decir el control facilita la consecución de metas.

2.1.7 Contabilidad

Es indispensable que toda empresa cual sea su actividad comercial por más pequeña o grande que sea, necesita en todo momento, periodo o ejercicio fiscal conocer la cantidad de dinero líquido con la que cuenta, la cantidad de bienes que ha adquirido, las inversiones que ha realizado, las deudas que ha contraído, la cantidad de capital propio que está operando, en que gastos incurrió y que ingresos a conseguido. Todas estas interrogantes se pueden conocer cuando una organización lleva un adecuado registro contable, de acuerdo a la necesidad de información de cada empresa.

La contabilidad es un sistema adquirido para determinar los hechos económicos que pasan en un ejercicio por lo cual se convierten en eje fundamental para realizar diferentes ordenamientos que guiaran a conseguir un alto nivel de rendimiento económico, que es el mayor objetivo empresarial. Por esta razón la contabilidad es fundamental para la correcta toma de decisiones.

2.1.7.1 Objetivos de la contabilidad

El objetivo principal es suministrar información financiera de la organización a personas interesadas ya sea internas o externas, a los organismos de control que requieren conocer el resultado de sus operaciones,

2.1.8 Clientes

Representa el derecho en que cuenta la empresa sobre sus clientes para exigir el pago de valores adeudados por la venta de mercancías, o prestaciones de servicios a crédito.

2.1.9 Ventas a crédito

Se consideran ventas a crédito cuando determinadas empresas, entregan un bien o servicio a sus clientes para ser cobrados en un tiempo o plazo establecido por lo cual se llega a un acuerdo mutuo en cuanto a recargos, por lo general los intereses son mínimos dependiendo el monto y tiempo de cobro. Esto representa un derecho para el empresario y una obligación para el cliente. (Jumbo Garcia, 2016)

2.1.10 Importancia del crédito

El crédito ha sido de vital importancia en la economía, ya que el crédito facilita el acceso a los recursos tanto a empresas, personas, organismos o estados, sin este mecanismo sería difícil el acceso a los recursos económicos. El crédito en gran parte puede incentivar al consumo de las personas por lo cual activa el sistema productivo de un país, las empresas gracias al crédito pueden realizar inversiones para mejorar sus ingresos, mediante los créditos los estados pueden realizar obras para la sociedad. (Carvajal, 2015)

2.1.11 Estándares de crédito

Los estándares de crédito de una organización delimitan el razonamiento mínimo para otorgar créditos a sus clientes, aspectos tales como la evaluación del crédito, referencias, promedio de pago y determinados índices financieros dan una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito.

Al analizar los estándares de crédito se debe tomar en cuenta muchos factores como:

- Gastos de oficina
- Inversión en cuentas por cobrar
- Estimación de cuentas incobrables
- Volumen de ventas de la empresa

2.1.12 Políticas de crédito y cobranza

Una política es la que establece los lineamientos de actividades concurrentes encaminadas a conseguir los objetivos establecidos, es una regla que norma la actuación y que acotándola permite lograr fines propuestos.

Una política de crédito y cobranza señala los lineamientos generales que encaminan en el proceso de crédito y proporciona la base para la implementación de estrategias para la recuperación del mismo. (Villacís Lema, 2016)

Es decir, las políticas de crédito y cobranza norman el proceso de crédito y encaminan el correcto desenvolvimiento de las instituciones, para que así alcancen las metas establecidas. Sin embargo, Gooderl & otros (2012, pág. 370) manifiesta que “las políticas bancarias para el otorgamiento de créditos no son uniformes. Algunos bancos son muy conservadores, mientras otros están más dispuestos a asumir algunos riesgos limitados”

2.1.13 Otorgamiento del crédito

“La aprobación es la sustentación de la operación crediticia ante el Departamento de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígame de paso, parten de la mala Evaluación del cliente”. (Lozano, 2011)

2.1.14 Seguimiento y recuperación

La recuperación del crédito es aquí en el cual se refleja la jerarquía de haber cumplido con las etapas anteriores, ya que una valoración bien hecha del crédito y que las cláusulas sean claras permitirán que el cobro se lo ejecute de forma normal, esta es el la parte consecuente una vez que el crédito a vencido y se hace efectivo el cobro. (Fonseca , 2013)

2.1.15 Marco Referencial

Según el estudio realizado por docentes de la Universidad Estatal de Milagro definen la microempresa como aquellas organizaciones que emplean hasta diez trabajadores y poseen un capital fijo de hasta veinte mil dólares, a lo cual también se podría tomar en cuenta, que ciertos microempresarios cuentan con algún terreno o edificio que emplean en el desarrollo de sus actividades de comercio. Las microempresas son las que impulsan el desarrollo de la economía de un país, gran mayoría de microempresas operan en cualquier ámbito económico con menos recursos humanos; de manera poli funcional.

Existe una relación positiva entre el tamaño de la empresa y la probabilidad de supervivencia, una de las estrategias más adecuada es la del crecimiento, tomando en cuenta una adecuada adaptación a la tendencia de los mercados actuales, quien más rápido se adapta a las exigencias de los clientes mayor posibilidad tiene que sobreviva en el mercado, una de las estrategias que emplean para optimizar recursos es aumentar las ventas (Fajardo Vaca, Fernandez Ronquillo, Vasquez Fajardo, Toscano Ruiz, & Fajardo Vaca, 2016).

Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Tema: Manual de Procedimientos para la Recuperación de Cartera Vencida, Del Comercial “La Feria” De Santo Domingo de Los Tsáchilas

Autores: TORRES DÍAZ JENNY ELENA

Fecha: Mayo 2012

Resumen: mediante el estudio realizado al comercial la “Feria” una microempresa comercial que debido a las tendencias del mercado se ha visto obligado a otorgar crédito a sus clientes sin tomar las debidas precauciones ya que es una microempresa, que debido al crecimiento no ha implementado políticas de crédito y cobranza lo cual ha causado que tenga una cartera vencida dentro de la investigación plantea como objetivo general la implementación de un manual de recuperación de cartera con él ,fin de prevenir los riesgos financieros.

En la investigación se puede observar una serie de causas que pueden afectar a las microempresas, la concesión de crédito sin tomar las debidas precauciones, la mala gestión de cobros. Muchos establecimientos de este tipo deben ser muy competitivos para sobrevivir en el mercado pero los propietarios de las microempresas ya sea por desconocimiento o falta de tiempo no conocen de técnicas o normas que le pueden aportar para mejorar su desarrollo.

Las técnicas empleadas para recolección de datos, como la encuesta y la entrevista le permiten obtener información para ser analizado y determinar las casualidades de la problemática, mediante lo cual plantea la propuesta de solución diseñar un manual de cartera vencida para reducir las cuentas incobrables con el objetivo de suministrar herramientas básicas de control y prevención de cartera de créditos.

Mediante el estudio a la cartera de crédito y análisis del mismo, concluye que uno de los principales problemas del comercial, es las carencias de políticas al momento de otorgar créditos los mismos que se vuelven incobrables por la falta de documentos de respaldo, los cuales faciliten la recuperación, también se debe al exceso de confianza ya que debido al temor de perder al cliente se ve en la obligación de otorgar crédito.

La mala gestión de cobros que hay en el comercial hace que la acumulación de montos significantes en cartera vencida se refleje en la falta de recursos para cumplir obligaciones con terceros, adquirir nueva mercadería, contratar personal capacitado en el área de crédito y cobranza. (DÍAZ, 2012)

Institución: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Tema: “La Gestión en la recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Yuyai Ltda. De la ciudad de Puyo.”

Autores: SÁNCHEZ SANTANDER LUIS ALBERTO & ORTIZ DAVID

Fecha: 2015

Resumen: El trabajo investigativo que realizo a la cooperativa de ahorro y crédito “Mushuc Yuyai” de acuerdo al mundo competitivo de los negocios, la gran mayoría de los negocios que influyen es informal, lo cual le permito conocer en se estudió que el mercado de hoy en día es pequeño y muy competitivo, lo cual influyen a las empresas a una incorrecta elección de clientes para ofrecer sus servicios financieros, lo cual hace riesgoso la colocación de un crédito. Por ello la investigadora plantea conocer sus falencias y repotenciar sus actividades conocer los mecanismos de crédito, sus políticas y su aplicación que determina en la gestión de recuperación de los créditos. Plantea conocer la causa de la mala gestión de la administración en los procesos de seguimiento de las cuentas que tienen retrasos significativos y las causas de su descuido.

En el desarrollo del tema investigativo aborda temas muy importantes como la 5 c del crédito que le sirven para fundamentar su trabajo ya que mediante estas herramientas se pueden tener un consenso mejor de las características que diferencian a un cliente frente a una obligación, lo cual está relacionado con la gestión y seguimiento de cobro por parte de los colaboradores de la entidad.

La metodología que aplica es de cualitativo que le permitirá conocer las normas que se aplica. Cuantitativo por que realiza investigación de campo mediante la técnica de encuesta que le permitirá conocer resultados como números a los cuales aplica procesos estadísticos para conocer a fin que es lo que ocurre en la problemática planteada.

Con los datos que le sustenta la problemática y mediante su análisis la autora de la investigación propone “La aplicación de políticas para la concesión de crédito y cobranza sobre la capacidad de pago de los socios de la cooperativa “lo cual le conlleva a determinar aspectos fundamentales para su aplicación como equipo tecnológico estructura organizacional, recursos disponibles para la contratación de personal capacitados para realizar la gestión de cobros. (Alberto, 2015)

2.2 Marco Metodológico

El presente trabajo de investigación es tipo cuali-cantitativo, es de tipo cualitativo porque se investigara los mecanismos reales que se aplica en el “Comercial Automotriz Guamán” tiene un dirección en el paradigma critico propositivo porque nota la realidad identificando un problema poco investigado para crear una opción de solución tomando en cuenta la situación real. Es también cualitativo porque se aplicaran métodos cualitativos para realizar una entrevista al propietario del establecimiento.

Es cuantitativa, porque se aplica métodos cuantitativos, como la encuesta de la cual se conseguirán datos numéricos y estadísticos interpretables de estos datos se realizara un análisis con la información obtenida en el marco teórico.

2.3 Población y Muestra

Población

(Muñoz 2012) define que la: “ población es un grupo de elementos que serán utilizados en la investigación como personas, instituciones, documentos, hechos, entre otros, a dichos elementos se le aplican cuestionarios o encuestas para extraer información sobre las cuales el investigador realice un análisis para sacar una conclusión”.(pàg.184).

La población en el comercial Guamán es finita ya que cuenta con dos colaboradores por lo cual es viable encuestar a todos.

La muestra

Para realizar esta investigación se tomará toda la población como muestra, es decir dos personas

2.4 Métodos y Técnicas

La entrevista

Esta herramienta permite interactuar de una manera más completa, ya que la intencionalidad del investigador es recolectar información que estén enmarcados en los objetivos de la investigación. (Alicia Peláez, 2011)

La encuesta

La encuesta es una de las técnicas que con mayor frecuencia se usa en la investigación, ya que permite recolectar información de una forma más amplia que provienen de fuentes primarias. (Thompson, 2006)

El número de individuos que trabajan en el “Comercial Automotriz Guamán” es finito, dicho conjunto se tomará en cuenta a todos los empleados, los cuales se encuentran inmerso en el campo de estudio por lo cual es válido su criterio y opinión dentro de esta investigación.

2.5 Resultados

Análisis de la entrevista al propietario del comercial “Automotriz Guamán”

El ing. Luis Guamán mediante la entrevista realizada dentro del comercial comenta que no cuenta con una política establecida para revisión de documentos para concesión de crédito, asegura que realiza un pequeño análisis en comparación de las compras habituales que el cliente realiza, la forma de constatar la información es de acuerdo al monto y no a la autenticidad de la documentación de soporte, sus colaboradores no están autorizados para conceder créditos sin su autorización por que no cuenta con un manual de funciones por escrito solamente que los recomienda verbalmente, de acuerdo a las actividades que se presentan en el comercial las actividades de los colaboradores pueden variar. Su gestión de cobros es mínima ya que solamente realiza llamadas cuando los plazos de crédito se encuentran vencidos y espera que el cliente venga a su local a realizar la cancelación.

Mediante la entrevista se pudo conocer que también su control de cartera es deficiente ya que no lleva una correcta anotación de los montos entregados a crédito, el manejo de la información no es la adecuada ya que solo se encuentra en forma física registrado en un cuaderno, las facturas no se encuentra archivadas de manera ordenada con relación a cada cliente.

Encuesta a empleados del comercial “Automotriz Guamán”

ELEMENTOS	NUMERO
Cajero	1
Vendedores	1
Total	2

Pregunta Nº 1 ¿El comercial cuenta con algún manual de crédito?

Tabla 1

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si		
No	2	100%
Desconoce		
Total	2	100%

Figura 1



Análisis:

El resultado de esta pregunta nos permite conocer que el 100% opinan que el comercial no cuenta con un manual de crédito.

Interpretación

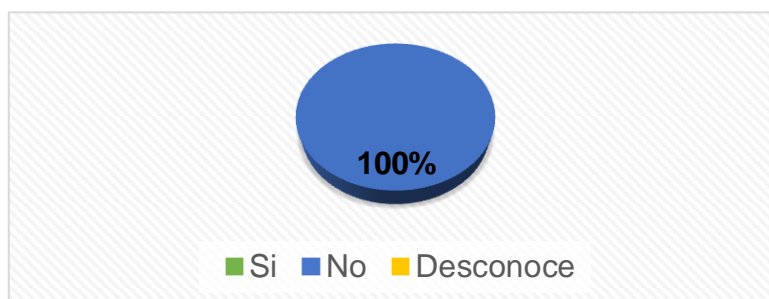
La mayoría respondieron que el comercial, no cuenta con un manual de crédito, lo cual nos ayuda a comprobar la problemática del comercial

Pregunta Nº 2 ¿Tiene el comercial políticas de crédito y cobranza bien definidas?

Tabla 2

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si		
No	2	100%
Desconoce		
Total	2	100%

Figura 2



Análisis:

El resultado de esta pregunta nos permite conocer que el 100% de los encuestados respondieron que no cuentan con políticas de cobranza.

Interpretación

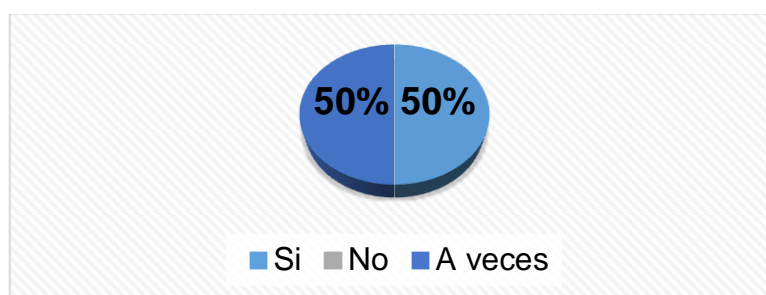
Los colaboradores conocen que el comercial no cuenta con un mecanismo formal para para la concesión de créditos y recuperación del mismo.

Pregunta N° 3. ¿Se verifica la información previa a la concesión de crédito?

Tabla 3

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	1	50%
No		
A veces	1	50%
Total	2	100%

Figura 3



Análisis:

El resultado de esta pregunta nos permite conocer que el 50% de los encuestados opinan que si se verifica la información del cliente, mientras que el 50% de los encuestados respondieron que a veces se verifica la información.

Interpretación

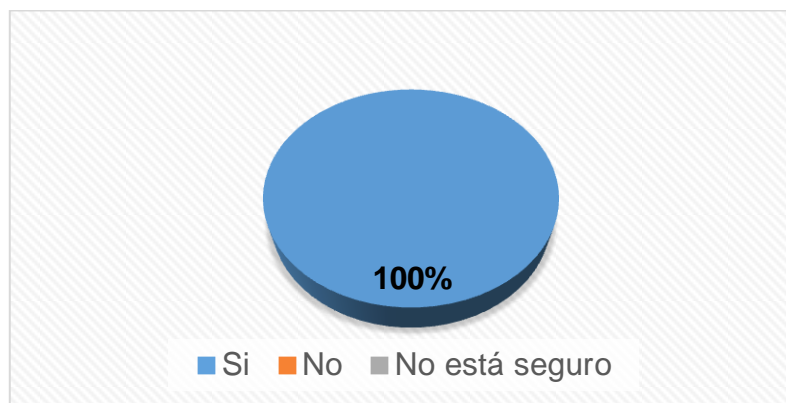
Con esta pregunta se pudo conocer que la información proporcionada por los clientes no es verificada con frecuencia para comprobar su veracidad.

Pregunta N° 4. ¿Cree usted que comprobar la información del cliente sirve de respaldo para la gestión de cobro?

Tabla 4

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	2	100%
No		0%
No está seguro		0%
Total	2	100%

Figura 4



Análisis:

Con esta pregunta se pudo conocer que el 100% de los encuestados opinaron que la verificación de la información sirve de respaldo para la gestión de cobros.

Interpretación

La mayoría de los colaboradores conocen que la verificación de la información del cliente sirve de sustento para recuperar la cartera en casos que se aplique la vía judicial.

Pregunta Nº 5. ¿Cuenta con una estructura funcional por escrito?

Tabla 5

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si		
No	2	100%
Desconoce		
Total	2	100%

Figura 5



ANALISIS:

Con esta pregunta se pudo conocer que el 100% saben que el comercial no cuenta con una estructura funcional.

Interpretación

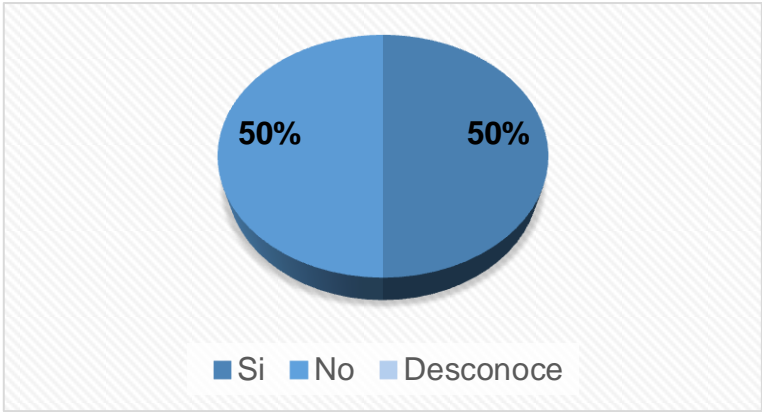
Los colaboradores conocen que una estructura funcional por escrito, ayuda a identificar las actividades que deben realizar cada persona.

Pregunta N° 6. ¿El comercial cuenta con normas de control de cartera de crédito?

Tabla 6

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
Desconoce		
Total	2	100%

Figura 6



ANALISIS:

Con esta pregunta se pudo conocer que los colaboradores opinan el 50% que no cuenta con una norma de control de cartera de créditos mientras que el otro 50% opinan que si conocen las normas de control.

Interpretación

La mitad de los encuestados conocen algún mecanismo que se aplica para el control de cartera que se aplica, mientras que el resto de encuestados no tienen conocimiento de aquellos mecanismos.

Pregunta N° 7. ¿Se aplica alguna política de crédito y cobranza en el comercial Guamán?

Tabla 7

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Si		0%
No	2	100%
Desconoce		0%
Total	2	100%

Figura 7



ANALISIS:

Con esta pregunta se pudo conocer que el 100% de los encuestados no conocen de las herramientas para la gestión de cobros

Interpretación

La mayoría de colaboradores opinan, que el comercial carece de herramientas que le faciliten realizar la gestión de cobros a clientes, por lo cual existen retrasos en la recuperación de la cartera.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

La aplicación de políticas de crédito y cobranza como herramientas para el análisis previo a la concesión de los créditos lo cual permita la verificación de la información, la recuperación de la cartera de créditos como mecanismo de control con el propósito de reducir la morosidad de los clientes, evitar la incobrabilidad de cartera, ya que los montos son considerables, los cuales significan deficiencia de liquidez y pérdidas de recursos considerables al “Comercial Automotriz Guamán”

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta

Objetivos de la propuesta

- Aplicación de políticas de crédito y cobranza con el fin de reducir la morosidad de los clientes y evitar el deterioro de la cartera vencida.
- Establecer políticas y procedimientos para la confirmación de la información del cliente previo a otorgar el crédito
- Establecer mecanismos que faciliten la gestión de cobranza y recuperación de cartera

Políticas Generales

Las políticas generales mediante su aplicación buscan atraer a los clientes ya que mediante la entrevista al propietario se pudo conocer que debido a los clientes que no le han cancelado el total de los montos asignados a crédito, él le ha cerrado las oportunidades de crédito a muchas personas que quizás tienen la capacidad de pago y pueden realizar negocios con el comercial, ayudando así a maximizar sus ventas lo cual ayudara a sanear las falencias de liquidez.

	Se otorgaran créditos a todas las personas naturales o jurídicas que cumplan con los siguientes requisitos
POLITICAS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas trabajadoras que puedan demostrar sus ingresos y estabilidad laboral • Sociedades que tengan capacidad de endeudamiento • Comerciantes que puedan demostrar sus ingresos mensuales • Personas que puedan demostrar que reciben remesas del extranjero • Personas que no tengan problemas con el sistema financiero • Personas que cuenten con su identificación de ley • Personas jubiladas del IESS que reciban pensiones superiores al sueldo básico • Las personas que no tengan problemas en la central de riesgos • Las personas que no estén en mora con el (IESS) • Se aprovisionará el 1% del total de cuentas incobrables.

Procedimiento de verificación de la información

Se puede utilizar como mecanismos para la comprobación de la información entregado por los clientes previos al otorgamiento de créditos:

- Llamar a los teléfonos entregados por los clientes como referencia, con el objetivo de comprobar su veracidad.
- Realizar visitas al establecimiento
- Comprobar sus ingresos mediante las declaraciones del impuesto a la renta en la página del SRI.

Políticas de crédito

Las políticas de crédito se establecieron tomando en cuenta la factibilidad del comercial de acuerdo a los recursos tecnológicos, económicos, humanos con los que cuenta.

Políticas de:	Delineación
Monto	<p>Los montos de crédito se deben establecer previo a la verificación de los ingresos corroborados del cliente.</p> <p>Se aplicará descuentos especiales a los dueños de talleres automotrices.</p>
Garantía	<p>Se debe exigir garantía legítima como requisito primordial del contrato, tales como pagares o letras de cambio.</p> <p>Se pedirá un cheque como garantía cuyo monto cubra el valor de la deuda, el cual será analizado de acuerdo al movimiento de la cuenta.</p>
Plazo	<p>Los plazos se deben fijar de acuerdo al monto los cuales pueden ser de 15 a 120 días.</p>
Cobro	<p>Acordar los pagos de las cuotas quincenal mensual previa aprobación del jefe de crédito o propietario, así como la aceptación del cliente mediante la firma.</p>
Pronto pago	<p>Se le hará un descuento por realizar sus pagos antes del tiempo acordado, los porcentajes pueden estimar de acuerdo al monto y tiempo de pago.</p>
Interés por mora	<p>El interés por mora se fijara en el 5% de acuerdo a cada cuota vencida.</p>

Políticas de cobranza

Las políticas de cobro están establecidas mediante la factibilidad del comercial es decir se tomó en cuenta los recursos con los que cuenta para implementar así como los equipos tecnológicos.

Días de retraso	Gestión
De 1 a 8	En esta etapa se hace un recordatorio amable sobre el vencimiento de la cuota
De 9 a 30	En esta fase ya se encuentra el cliente con una de su cuota vencida por lo cual se debe hacer llamadas telefónicas
De 31 a 60	En esta etapa el cliente afronta un problema, la empresa ya en este punto debe realizar constantes llamadas telefónicas, envió de e-mails, carta de cobro y visita por parte del gestor de cobros
De 61 a 90	El cliente en este ciclo ya representa un problema para la empresa por lo cual debe realizar visitas por parte del gestor de crédito notificar que será reubicado a cobro jurídico. Evaluar la posibilidad de realizar abonos con el propósito de no perder al cliente.
Más de 90	En este nivel se deben adoptar medidas extremas como el cobro judicial, ya que la empresa incurriría en pérdidas de recursos, en muchas ocasiones se deja pasar los casos. Sin embargo el cliente puede tener obligaciones vencidas con otros entes jurídicos y por lo tanto no se puede esperar.

Herramientas que faciliten la gestión de cobro

Estas herramientas son factibles a emplear en el proceso de cobranza ya que en el comercial disponen de estos equipos tecnológicos los cuales son:

- Llamadas telefónicas
- Notificaciones
- Visitas
- Mensajes de texto
- Correos electrónicos (envió de estado de cuenta)

Mecanismos para la gestión de recuperación de cartera

Los mecanismos están diseñados de acuerdo a la capacidad de la microempresa, la cual no implique gastos significativos en utilitarios para la gestión de cobranza.

La mediación

La mediación es uno de los mecanismos más efectivos para la realización de recuperación de cartera lo cual no implica gastos significativos para la empresa, beneficia a que no se pierda al cliente y que la empresa recupere el valor por cobrar al cliente. La mediación implica conocer los problemas que ha tenido para cumplir con sus obligaciones de pago.

El objetivo de la mediación es recuperar valores pendientes de cobro utilizando la mejor alternativa, con la cual se conserva al cliente y la empresa recupera sus recursos económicos

Contacto con el cliente

El objetivo de contactar al cliente es conocer donde localizar en caso de realizar cobros a domicilio.

Contactar al cliente le permitirá conocer los pormenores que le llevaron a los retrasos de los pagos tales como:

- Robo
- Cambio de actividad
- Venta del establecimiento
- Perdidas en el ejercicio fiscal
- Clausura del establecimiento

Diagnostico

Realizar un diagnóstico ayudará a tener una perspectiva de que el cliente está en capacidad de cumplir con sus obligaciones. El objetivo de realizar el diagnóstico es para analizar las alternativas de cobro que se puedan aplicar.

Generación de alternativas

Establecer la mejor alternativa que dé solución para ejecutar, el objetivo de esta acción es escoger la alternativa viable entre ambas partes (cliente-empresa)

Obtención de compromisos de pago

Son los resultados que se obtendrán de las acciones anteriores, el objetivo de esta acción es lograr una buena negociación y que el cliente de importancia al valor adeudado, se debe especificar claramente como, cuando, donde y el valor que pagara el cliente.

Registro de acciones

Es importante registrar las acciones que están siendo realizadas. El objetivo de esta acción es facilitar las actividades a la persona que seguirá realizando el proceso de cobranza.

Definir la recuperación de cartera vencida como pérdida

Esta acción se debe realizar después de haber empleado todos los mecanismos de cobranza y gestión de recuperación de cartera, los cuales hayan sido fallidos. El objetivo de esta acción es determinar la pérdida definitiva del recurso económico.

3.2 Conclusiones

- La aplicación de mecanismos informales para la concesión del crédito que se aplican en la microempresa Guamán causa deficiencia en los procesos de recuperación de cartera.
- No se realiza un análisis adecuado a las solicitudes de crédito de los clientes, lo cual impide que la información sea comprobada, para utilizar de respaldo en un proceso legal de cobro (proceso judicial).
- No se conoce en su totalidad cual es el índice de cuentas incobrables debido a que no se emplean los mecanismos adecuados de control.

3.3 Recomendaciones

- Se recomienda al comercial Guamán la aplicación de políticas de crédito y cobranza las cuales servirá de guía para los procesos de crédito y cobranza
- Aplicar el proceso de mediación como mecanismo de gestión de recuperación de cartera vencida, con el fin de mantener la relación del cliente-empresa
- Utilizar en su gestión de cobros los dispositivos tecnológicos con los que cuenta el comercial, los cuales servirán de herramientas para una gestión efectiva de cobros, reducción de la morosidad de los clientes.
- Comprobar la información del cliente previo a otorgar crédito, esto ayudara al comercial Automotriz Guamán a contar con garantías efectivas que le servirán de soporte para la recuperación de cartera.

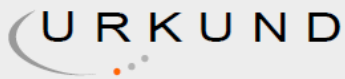
Bibliografía

- ABARCA AGUIRRE, A. d., & CACERES VALDIVIEZO, J. A. (Julio de 2012). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE ASESORIA CONTABLE Y TRIBUTARIA PARA EL SECTOR MICRO EMPRESARIAL DEL CANTON NARANITO*. Recuperado el 02 de Marzo de 2016
- ALBERTO, S. S. (2015). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Recuperado el noviembre de 2016, de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO: file:///C:/Users/PC/AppData/Local/Temp/Rar\$DI27.776/T3228e.pdf
- Alicia Peláez, J. R. (2011). *Universidad Autonoma de Madrid,La entrevista*. Recuperado el 1 de Diciembre de 2016, de www.uam.es: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista_trabajo.pdf
- CARVAJAL, E. J. (2015). *REPOSITORIO DIJITAL UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2016, de Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de MECANOSOLVERS S.A., de la ciudad de Ambato año 2012.: http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19758
- DÍAZ, J. E. (2012). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA, DEL COMERCIAL “LA FERIA” DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS . UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL , 15-95.*
- Fajardo Vaca, L., Fernadez Ronquillo, M., Vasquez Fajardo, C. E., Toscano Ruiz, D., & Fajardo Vaca, L. (2016). *LA ASOCIATIVIDAD MICRO EMPRESARIAL, COMO MECANISMO PRODUCTIVO SOSTENIBLE:CASO CANTON MILAGRO-ECUADOR. UNIVERSIDAD CIENCIA Y TEGNOLOGIA, 5-6.* Recuperado el Noviembre de 2016, de universidad ciencia y tecnologia: file:///C:/Users/PC/Desktop/746-2502-1-PB.pdf
- Fonseca , P. E. (2013). *Universidad Tecnica de Ambato;Análisis del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la cooperativa de ahorro y crédito de la producción Ltda. Matriz Ambato, período 2011.*

- Recuperado el 15 de Noviembre de 2016, de Universidad Tecnica De Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/3711>
- Hernández Rincón, C. R. (Marzo de 2011). *UNIVERSIDAD VERACRUZANA;Administración Financiera del Capital de Trabajo para Pequeñas Empresas del sector comercial Minorista en Xapala*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana: <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/30155>
- IDÁRRAGA, D. A. (10 de Abril de 2012). *Sciencedirect ;Estructura organizacional y sus parametros de diseño: analisis descriptivo en las PYMES de Bogota*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2016, de Science Direct: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592312702048>
- Jumbo Garcia, J. K. (Abril de 2016). *www.Uniandes.edu.ec, Manual de funciones y procedimientos para mejorar la organización laboral del área de ventas para la empresa NATIONAL TIRE EXPERTS S.A. de la ciudad de Santo Domingo 2015*. Recuperado el 3 de Diciembre de 2016, de Facultad de Direccion de Empresas: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3720>
- Rico Rodríguez, S. (Noviembre de 2016). *Universidad de El Salvador, "SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA DE TRANSPORTE EJECUTIVO DEL AREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (CASO ILUSTRATIVO)*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2016, de FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS: <http://ri.ues.edu.sv/12503/1/SISTEMA%20DE%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20PARA%20OPTIMIZAR%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LAS%20MICROEMPR.pdf>
- Rodriguez, E. G. (12 de 2009). *ANALISIS ADMINISTRATIVA*. Recuperado el DICIEMBRE de 2016, de UNEMI: ADMINISTRACION
- Sepa, A. &. (2016). *universidad nacional de loja* . Obtenido de universidad nacional de loja: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/13502>
- Sepa, Y. S. (2016). *Análisis y Evaluación Económica-Financiera de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA*, 10-17.
- Thompson, I. (julio de 2006). *pronegociosnet*. Obtenido de pronegociosnet: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>

- Vaca Zambrano, A. I. (JULIO de 2014). *Universidad Estatal de Milagro, Análisis de los controles internos aplicados en el comercial automotriz "Guamán" del cantón Milagro y su incidencia en los niveles de eficiencia administrativa y financiera*. Recuperado el 20 de NOVIEMBRE de 2016, de Universidad Estatal de Milagro, Facultad de Ciencias Administrativas: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1227>
- Villacís Lema, C. A. (2016). "Las Políticas De Crédito Y Cobranza Y Los Índices De Liquidez Del Sector Cooperativo". *UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO*, 21-22.
- Díaz, F. y Ortiz, R. (2012). Los resultados de la evaluación. Editorial Universidad Estatal a Distancia (EUNED).
- Salazar, A. (2013). Las políticas de ventas y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de la empresa GAMOS. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador

ANEXOS 1 ANALISIS DE ANTI PLAGIO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: caso practico final.docx (D24179885)
Submitted: 2016-12-08 16:48:00
Submitted By: carlospilco88@hotmail.com
Significance: 2 %

Sources included in the report:

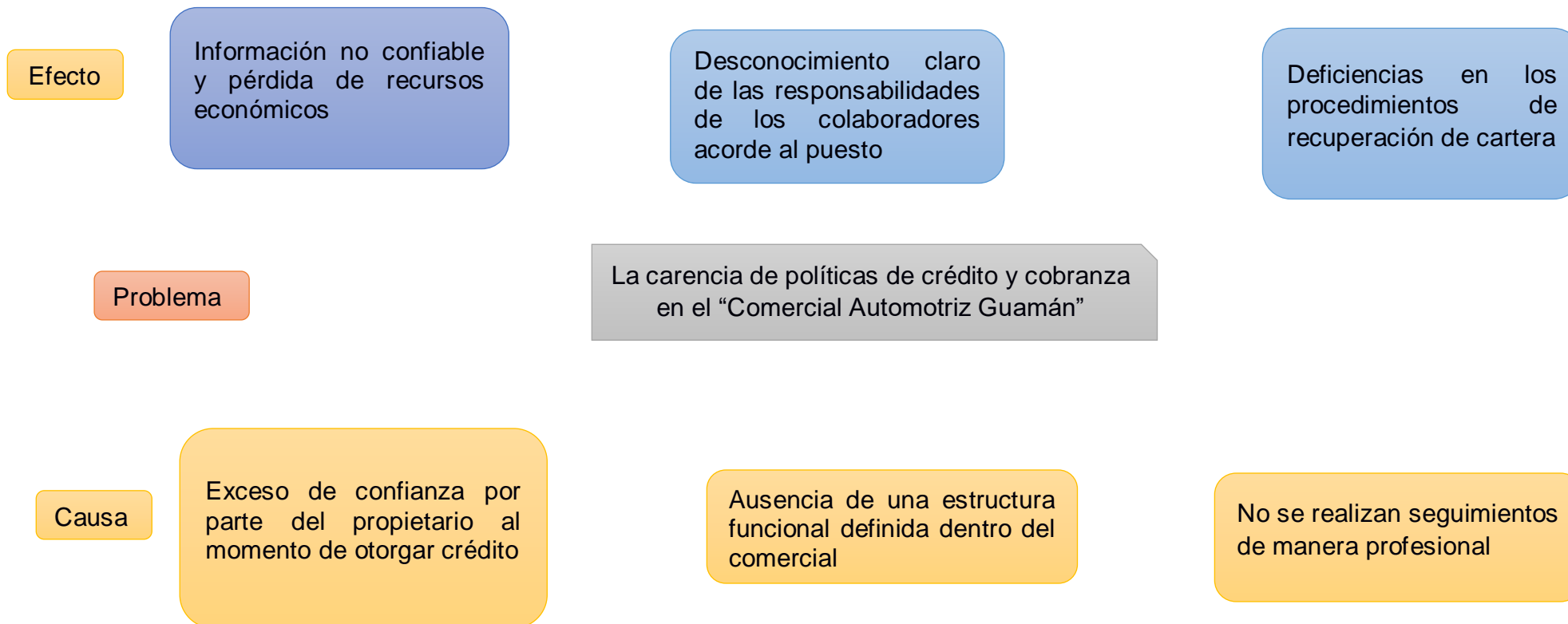
version final tesis ADRIANA Y ANDREA.docx (D10473440)
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7604/1/Mg.DCEv.Ed.2363.pdf>
<https://clickscontablesjurdicos.files.wordpress.com/2014/02/proyecto-asesoria-contable-pdf.pdf>
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19758>
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/3711>
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/13502>

Instances where selected sources appear:


6

A handwritten signature in blue ink, which appears to be "CARLOSPILCO", is written over a circular stamp. The stamp contains the text "C.C.P.A." in a stylized font.

ANEXO 2: ARBOL DE PROBLEMAS COMERCIAL AUTOMOTRIZ GUAMÁN



ANEXO 3: FORMATO DE ENTREVISTA

	<p>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Entrevista a Gerente – Propietario “Comercial Automotriz Guamán” de la Ciudad de Milagro</p>
---	--

¿Cuenta con políticas para la concesión de crédito?

No cuento con políticas de crédito siempre he aplicado mecanismos básicos para otorgar crédito, en ocasiones he dado crédito sin algún respaldo.

¿Tiene problemas de liquidez para cumplir a tiempo con sus obligaciones con terceros?

Si, a veces he tenido inconvenientes porque mis clientes no me han cancelado a tiempo.

¿Qué mecanismos utiliza para verificar la información de los clientes previo a otorgar un crédito?

Bueno hago un análisis dependiendo del monto que quiere comprar a crédito, no le puedo dar más de un valor habitual.

¿De qué forma usted constata que la información entregada por los clientes sea real?

Como requisito les pido un número de teléfono convencional para realizar llamadas de verificación de los datos del cliente.

¿Existe alguna estructura funcional dentro del comercial que ayude a determinar las actividades que realizan sus colaboradores?

Tengo establecido las actividades que cada trabajador debe realizar, pero a veces dependiendo del trabajo ellos cumplen otras funciones.

¿Quién es la persona encargada de otorgar crédito?

Yo soy el que autorizo a quien dar a crédito la mercadería, porque no todos los trabajadores conocen al cliente.

¿Realiza alguna gestión de cobros a los clientes para evitar cartera vencida?

Dependiendo si es que se pasa del tiempo establecido realizo llamadas para recordar que el plazo ha cumplido.

¿Realiza algún control periódicamente de la edad de la cartera y saldos de los clientes?

No periódicamente solo las veces que algún cliente viene a cancelar o pedir crédito.

¿Cuál es la competencia más cercana?

Varios comerciales como: El Motorcito, El Original, Julio Cabezas, Rolfer y El Chaval

ANEXO 4: FORMATO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Encuesta a empleados – microempresa

“Comercial Automotriz Guamán” de la Ciudad de Milagro

1.- ¿El comercial cuenta con algún manual de crédito?

Si No Desconoce

2.- ¿Se aplica alguna política de crédito y cobranza en el comercial Guamán?

Si No Desconoce

3.- ¿Se verifica la información previa a la concesión de crédito?

Si No A veces

4.- ¿cree usted que comprobar la información del cliente sirve de respaldo para la gestión de cobro?

Si No No está seguro

5.- ¿Cuenta con una estructura funcional por escrito?

Si No Desconoce

6.- ¿El comercial cuenta con normas de control de cartera de crédito?

SI No Desconoce

7.- ¿Cuenta el comercial con herramientas que faciliten la gestión de cobros?

Si No Desconoce

ANEXO 5: SOLICITUD DE AUTORIZACION AL PROPIETARIO COMERCIAL AUTOMOTRIZ GUAMAN

Milagro 29 de julio de 2016

Master

FELIX ENRIQUE VILLEGAS YAGUAL

DECANO DE LA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En su despacho.-

Yo PILCO LLONGO CARLOS ARMANDO , con # CI: 0603894262, estudiante o egresado de la carrera de INGENIERIA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA , solicito a usted y por su intermedio al Consejo Directivo se me autorice la ejecución del trabajo de titulación denominada EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO, y se designe tutor

Esperando contar con la respuesta favorable, le anticipo mi agradecimiento

ATENTAMENTE



PILCO LLONGO CARLOS ARMANDO

CJ: 0603894262

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACION DEL PROPIETARIO COMERCIAL AUTOMOTRIZ GUAMAN

Milagro, 25 de Octubre del 2016.

Sr.
Carlos Pilco Llongo.
Egresado en Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoria – CPA.

De mis consideraciones:

Dando contestación al oficio dirigido por usted en cuanto a la autorización para realizar su **Proyecto de Grado previo a la Obtención del Título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoria – CPA**, en mi calidad de Gerente Propietario de la microempresa "Comercial Automotriz Guamán" de la ciudad de Milagro, **AUTORIZO** y estoy dispuesto a brindar las facilidades necesarias para dicho proyecto.

Atentamente.



Ing. Luis Guamán Guananga.
Gerente Propietario "Comercial Automotriz Guamán", Milagro

ANEXO 7: FOTOGRAFIAS COMERCIAL AUTOMOTRIZ GUAMÁN

