



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DEL ALTO PORCENTAJE DE
CARTERA VENCIDA EN EL “COMERCIAL LEMART” EN LA CIUDAD
DE MILAGRO Y SUS CONSECUENCIAS.”**

AUTORAS: CINDY KATHIUSCA OLEAS CORDERO

KAREN MARFETÁN ORELLANA

MILAGRO, MARZO DEL 2014

ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el Tema de “**Análisis de las causas del alto porcentaje de cartera vencida en el comercial LEMART en la ciudad de Milagro y sus consecuencias.**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de: **INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA -CPA**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por las Egresadas:

Cindy Oleas Cordero

C.I. 0926403569

Karen Marfetán Orellana

C.I. 0929391779

TUTOR

Ing. Deysi Janet Medina Hinojosa, MAE

CC: 1202525505

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras Cindy Oleas Cordero y Karen Marfetán, por medio de este documento, entregamos el proyecto; **“Análisis de las causas del alto porcentaje de cartera vencida en el comercial LEMART en la ciudad de Milagro y sus consecuencias.”**, del cual nos responsabilizamos por ser los autores del mismo y tener la asesoría personal de la Ingeniera

Milagro, 7 de Marzo del 2014

Cindy Oleas Cordero

C.I. 0926403569

Karen Marfetán Orellana

C.I. 0929391779

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA –CPA. Otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR DELEGADO

DEDICATORIA

El presente Proyecto se los dedico a mi Mamá la Sra. Rita Cordero Macías y a mi Papá el Sr. Julio Oleas Bravo.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia, por sus consejos, sus valores, su apoyo incondicional, que me han permitido ser una persona de bien y sobre todo por su amor, para ellos mi gratitud eterna.

A mi esposo el Ing. William Castillo Peralta.

Por toda su comprensión brindada y por qué además ha sido el pilar fundamental durante esta etapa estudiantil.

A mis hijas Norma e Isabella Castillo Oleas.

quienes he tenido que sacrificar el tiempo destinado para ellas, ya que es un tiempo que no ha sido desperdiciado en vano si no para culminar este gran proyecto.

A todas las personas que de una u otra forma me han ayudado a culminar con éxito uno de mis más grandes anhelos lo más importante de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Hoy al haber culminado uno de los anhelos más grande de mi vida, siento en mi corazón una inmensa satisfacción por la labor cumplida que no hubiera sido posible conseguirla sin la ayuda de Dios.

Mi sincera gratitud a nuestra tutora de Proyecto la Ing. Deysi Janet Medina Hinojosa, MAE por haberme transmitido su valioso conocimiento que me sirvió como guía para la culminación de este Proyecto.

A mi compañera de tesis la Srta. Karen Marfetán Orellana por que hicimos un gran equipo de trabajo compartiendo experiencia y conocimientos.

Al Eco. Jorge Lema Gerente Propietario del Comercial “LEMART”, por todas las facilidades prestadas y haberme permitido llevar a cabo el presente Proyecto.

DEDICATORIA

A dios por haberme permitido llegar a lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres:

María Elena Orellana Changa y Rodrigo Salomón Marfetan Salinas.

Han sido un pilar fundamental de mi carrera quienes con su apoyo han logrado que termine exitosamente este periodo de mi vida, por sus consejos y valores por la motivación que me ha permitido ser una persona de bien, por su ayuda económica, por el valor mostrado para salir adelante, pero más que nada, por su paciencia y amor de ambos.

A mi hermana:

Elena Elizabeth Mafetan Orellana

Por ser el ejemplo de una hermana mayor, por apoyarme en cada momento de mi vida y a la cual amo mucho.

A mi novio:

Freddy Antonio Duran Bajaña.

Por siempre estar a mi lado en el cumplimiento de esta meta q tenemos juntos.

¡Gracias!

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad mi sueño, a todos mis familiares por haberme guiado por el buen camino, darme fuerzas por seguir adelante.

A la Ing. Deysi Medina por su apoyo total y su amistad desde los inicios de mi carrera gracias por su apoyo constante y motivación, por su paciencia y por la ayuda de impulsar el desarrollo de este trabajo por siempre estar dispuesta ayudar en los momentos más difíciles.

A mi amiga Cindy Oleas Cordero compañera de tesis en el cual he compartido esta gran experiencia y a la cual agradezco todo su apoyo y comprensión. Y porque a demás hicimos un gran equipo de trabajo y una gran amistad.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández

Rector de la UNEMI

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue la de de **“Análisis de las causas del alto porcentaje de cartera vencida en el comercial LEMART en la ciudad de Milagro y sus consecuencias.”**, que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Marzo del 2014

Cindy Oleas Cordero

C.I. 0926403569

Karen Marfetán Orellana

C.I. 0929391779

ÍNDICE GENERAL

Página de carátula o portada.	i
Página de la constancia de aprobación por el tutor.	ii
Página de declaración de autoría de la investigación.	iii
Certificación de la Defensa.	iv
Página de dedicatoria.	v
Página de agradecimiento.	vii
Página de Cesión de Derechos de Autor.	ix
Índice general.	x
Índice de cuadros.	xiv
Índice de gráficos.	xv
Resumen.	xvi
Abstract.	xvii

CAPITULO I EL PROBLEMA

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.1.3 Formulación del problema	4
1.1.4 Sistematización del problema	5
1.1.5 Determinación del tema	5
1.2 OBJETIVOS	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	5

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO	7
2.1.1 Antecedentes históricos	7
2.1.2 Antecedentes referenciales	9
2.1.3 Fundamentación	22
2.2 MARCO LEGAL	31
2.3 MARCO CONCEPTUAL	31
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
2.4.1 Hipótesis general	34
2.4.2 Hipótesis particulares	34
2.4.3 Declaración de variables	34
2.4.4 Operacionalización de las variables	35

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

Pág.

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	37
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	39
3.2.1 Características de la población	39
3.2.2 Delimitación de la población	39
3.2.3 Tipo de muestra	39
3.2.4 Tamaño de la muestra	39
3.2.5 Proceso de selección	41
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	
3.3.1 Métodos teóricos	41
3.3.2 Métodos empíricos	41
3.3.3 Técnicas e instrumentos	42
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	42

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	44
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	44
4.3 RESULTADOS	45
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	59

CAPÍTULO V PROPUESTA

5.1	TEMA	60
5.2	FUNDAMENTACIÓN	60
5.3	JUSTIFICACIÓN	62
5.4	OBJETIVOS	63
5.5	UBICACIÓN	63
5.6	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	65
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	74
	5.7.1 Actividades	92
	5.7.2 Recursos, análisis financiero	93
	5.7.3 Impacto	96
	5.7.4 Cronograma	97
	5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	98
	CONCLUSIONES	99
	RECOMENDACIONES	100
	BIBLIOGRAFÍA	101
	ANEXOS	103

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Método de Provisiones	27
Cuadro 2. Operacionalización de las Variables	36
Cuadro 3. Población y Muestra	41
Cuadro 4. Servicio de Cobro	46
Cuadro 5. Solicitud de Crédito	47
Cuadro 6. Requisito	48
Cuadro 7. Requisito de Crédito	49
Cuadro 8. Cancelar deudas	50
Cuadro 9. Días de retraso	51
Cuadro 10. Procesos de Cobranza	52
Cuadro 11. Días de Crédito	53
Cuadro 12. Área de Tesorería y Finanzas	54
Cuadro 13. Aplicación de políticas de ventas	55
Cuadro 14. Incremento de cartera vencida	56
Cuadro 15. Manual de Políticas de Crédito	57
Cuadro 16. Empleo de un Manual de Políticas de Crédito	58
Cuadro 17. Verificación de las hipótesis planteadas	59
Cuadro 18. Estrategia FO-FA-DO-FA	72
Cuadro 19. Análisis Porter	73
Cuadro 20. Proceso de Crédito	74
Cuadro 21. Proceso de Cobranza	76
Cuadro 22.	

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico1. Servicio de Cobro	46
Gráfico2. Solicitud de Crédito	47
Gráfico3. Requisito	48
Gráfico4. Requisito de Crédito	49
Gráfico5. Cancelar deudas	50
Gráfico6. Días de retraso	51
Gráfico7. Procesos de Cobranza	52
Gráfico8. Días de Crédito	53
Gráfico 9. Área de Tesorería y Finanzas	54
Gráfico 10. Aplicación de políticas de ventas	55
Gráfico 11. Incremento de cartera vencida	56
Gráfico 12. Manual de Políticas de Crédito	57
Gráfico 13. Empleo de un Manual de Políticas de Crédito	58
Gráfico 14. Dimensión del Comercial LEMART	63
Gráfico 15. Ubicación del Comercial LEMART	64
Gráfico 16. Comercial LEMART	64
Gráfico 17. Estructura del Departamento de Crédito y Cobranza	66
Gráfico 18. Foda	71

RESUMEN

El Comercial LEMART es una entidad que se dedica a la compra y venta de electrodomésticos e implementos para el hogar, brindando a la ciudad de Milagro y a sus alrededores un servicio de calidad.

Como toda entidad comercial da crédito a sus clientes y por ende posee cartera vencida, lo cual genera pérdidas a largo plazo, ya que no poseen políticas y procedimientos para créditos y cobranzas.

El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

En un mundo ideal todas las ventas serian de contado, pero en la realidad las ventas a crédito son una necesidad para atraer más clientes, crecer, y darle movilidad al mercado. Es por esto que el comercial necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito. Cada empresa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas se enfrentan, en cierta medida, a los mismos problemas: que tus clientes te paguen tarde, que tus clientes no te paguen, que un cliente quiebre, el venderle a un cliente que está a punto de alcanzar su límite de crédito, la resolución internas de las reclamaciones o disputas de los clientes, a que clientes contactar y como dentro del universo de clientes con pagos retrasados, etc.

Palabras Claves: manual de funciones, crédito, cobranza, políticas, procedimientos.

ABSTRACT

The Commercial LEMART is an entity that is engaged in the purchase and sale of appliances and household implements , giving the city and the surrounding Miracle quality service .

Like any business entity gives credit to its customers and therefore has overdue loans , which generates long- term losses , because they have no policies and procedures for credit and collections .

The area of credit and collection of a company is a key part of an organization. Before a sale the credit area must decide whom , until what time and amount sold, and after the sale area collection sees that payment deadlines are met and if not taken steps to ensure the payment as soon as possible . This comes to be directly related to the company 's revenues and working capital , and is reflected in its financial health.

In an ideal world all sales would be in cash, but in reality credit sales are a must to attract more customers , grow, and give mobility to the market. That is why the commercial need to assess the risk of temporary financing to their customers and otherwise ensure the timely payment of this credit. Each company has different policies and procedures, but all face to some extent , the same problems that your customers will pay late, your clients do not pay , that a break client, selling to a customer who is about to reach your credit limit , the internal resolution of complaints or disputes of customers, and to contact customers and within the universe of customers with overdue payments, etc.

Keywords : manual functions , credit , collections , policies, procedures

INTRODUCCIÓN

El comercial LEMART, es una empresa familiar creada el 16 de marzo de 1997, fue constituida legalmente en el año 2000, su función principal es proveer a su clientela productos de línea blanca, motos, muebles, artículos varios para el hogar.

Los riesgos financieros en general están expuestos a riesgos, el Ecuador no es la excepción, ya que es uno de los países que debe lidiar con este mal.

El Comercial LEMART, como es un empresa que no tiene muchos años en el mercado no cuenta con la experiencia necesaria para recuperar sus carteras vencidas, y al no contar con estrategias que las ayude a recuperarla, puede poner en peligro su estabilidad económica.

Es necesario realizar un análisis y control de medición de riesgo financiero que mejore el rendimiento financiero de la empresa, la investigación propuesta nos va a dar la pauta para recopilar, resumir y ajustar el problema principal del comercial.

Con esta información el encargado de llevar el control de las carteras, va a tener una idea clara de la situación real, y así anticiparse a posibles problemas; y buscar soluciones rápidas y concretas para no afectar la liquidez de la empresa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

Mencionar el tema de cartera de crédito es hablar muchas veces de problemas de liquidez en el mundo, en estos últimos años ha habido una caída creciente en cuanto a temas económico ya que desde el año 2008 empezó la época de la denominada Gran recesión o crisis económica mundial.

Se inicio en USA y se ha ido desencadenando a casi todos los países a nivel mundial como China, Indonesia, Australia, India, Japón en donde el problema principal se dio al nivel de inflación debido a la caída del mercado inmobiliario el cual fue un factor muy importante en la caída económica de estos países, a esto se sumó la elevada tasa de desempleo que hubo, haciendo que la situación empeorara ya que las personas no tenían un buen niveles de ingresos para poder cubrir sus deudas.

La actividad económica que por sus propia naturaleza ya nació asumiendo un coste y un riesgo importante, fue la práctica bancaria, que aunque consiente de ese ato riesgo desarrolló una cultura muy diferente, pero las empresas al momento conceder préstamos y créditos pedía unas duras y rigurosas condiciones que obligaban a los clientes a devolver o no aceptar los créditos.

La exigencia de garantía era muy habitual, asimismo, la morosidad o el incumplimiento de pago eran castigados con gran severidad por parte de la ley.

Las empresas y negocios pequeños o medios en el Ecuador reportan según datos proporcionados por la revista Lideres que de cada 10 empresas o negocios solo 6 permanecen vigentes en el mercado y anulan sus operaciones comerciales; debido a razones como la de recuperación de cartera vencida, es decir que los clientes no pagan sus cuentas y eso a largo genera problema de liquidez y hasta la quiebra de las empresas, que en ocasiones pierden hasta lo invertido.

Por eso en el activo del balance de cualquier empresa, y más concretamente en el activo corriente, es frecuente que figure una cuenta que representa el saldo de los clientes adeudados a la empresa, fruto del aplazamiento del pago que la misma le ha otorgado, por las ventas que les ha efectuado.

Esto debido a los bajos procesos de cobranza, que aun tienen algunas instituciones; en donde sus créditos o cuentas por cobrar son irrecuperables por fallas en el análisis financiero en cuanto a la capacidad de endeudamiento, o en la categoría de la central de riesgo o simplemente el sistema de cobranza es obsoleto.

En el Comercial LEMART la ausencia de pagos por parte de los clientes ha incrementado sus costos por gestión de cobranzas lo cual genera gastos para el Comercial. Otro punto que se denota es un débil control interno crediticio que da lugar a retrasos en los pagos de la cartera produciendo inestabilidad económica en el Comercial.

Un problema latente en el comercial es la deficiente documentación solicitada en el otorgamiento de créditos al sujeto de crédito, dicha información en algunos casos no es verificada adecuadamente por el encargado de otorgar el crédito, produciendo inseguridad de la cartera vencida existente ya que existen muchos clientes que brindan una información que no es real ya que al momento de realizar los cobros se encuentran con la novedad de que se han cambiado de domicilio y muchas veces hasta sus números telefónicos.

Como no existe un departamento o un área en sí dedicada al crédito comercial y financiero, el cobro de las deudas no ha funcionado con la fluidez necesaria; incluso se dan desavenencias y conflictos de interés que siempre provocan inconvenientes y perjuicios para el comercial.

A estos problemas se les suma la falta de un sistema informático que lleve registrado los cobros de las deudas de los sujetos crediticios para así facilitar la tarea de saber cuáles son las sujetos crediticios que adeudan más al Comercial LEMART.

PRONÓSTICO

En caso de no llegar a ninguna solución a este problema la casa comercial corre el riesgo de que en un futuro llegue a tener un gran porcentaje de carteras vencidas llevándola a una considerable cambio en cuanto a su liquidez y por lo tanto llegue a su quiebre.

CONTROL DE PRONÓSTICO

Pero por el contrario si se aplica un Análisis de políticas crediticias que deseo implementar sería una gran ayuda a este Comercial ya que el riesgo se minimizaría y mejoraría su rendimiento económico.

1.1.2. Delimitación del Problema

PAÍS: Ecuador
REGIÓN: Costa
PROVINCIA: Guayas
CIUDAD: Milagro
SECTOR: Comercial
EMPRESA: Comercial LEMART
DEPARTAMENTO: Crédito y Cobranza
DIRECCIÓN: 9 de Octubre y 24 de Mayo
AÑO: 2013

1.1.3. Formulación del problema

¿De qué manera influye el alto porcentaje de cartera vencida en la rentabilidad del Comercial Lemart?

1.1.4. Sistematización del problema

- ¿En qué forma incide la falta de documentación para la calificación de créditos del sujeto de crédito?
- ¿De qué manera influye la falta de Controles Internos Crediticios que dan lugar a retrasos en los pagos de la cartera del comercial?
- ¿De qué forma afecta al Comercial LEMART el alto porcentaje de costos de cobranza?
- ¿En qué forma influye la carencia de tecnología en los procesos de cobranzas del Comercial LEMART?

1.1.5. Determinación del tema

Análisis de las causas del alto porcentaje de cartera vencida en el comercial LEMART en la ciudad de Milagro y sus consecuencias.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Distinguir los factores que inciden en el alto porcentaje de cartera vencida a través de un estudio crediticio del Comercial LEMART para disminuir el índice de cuentas incobrables.

1.2.2. Objetivo Específico

- Establecer los motivos del por qué no se presentan los documentos necesarios para la calificación del crédito.
- Identificar la ausencia de controles internos crediticios que dan retrasos en los pagos de la cartera del comercial.
- Identificar el alto porcentaje de costos de cobranzas a través de las cuentas por cobrar para la reestructuración de la deuda.
- Identificar las causas por lo que el comercial LEMART no cuenta con el uso de tecnología para el proceso de cobranzas.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El objetivo del presente análisis es revisar las técnicas existentes en cuanto al manejo de riesgos en el comercial LEMART y así poder determinar e identificar cuáles son

sus puntos débiles y de ser posible aportar con técnicas de control las cuales ayuden a mejorar al departamento de crédito.

Dado el porcentaje considerable de carteras de crédito vencidas hoy en día en las casa comerciales de nuestro país es muy importante analizar cuáles serían las causas que están provocando que se de este problema, y de ser posible poder llegar a determinar, cuáles son los factores que dan origen a esta problemática.

Es importante dar a conocer que las decisiones que se tomen hoy en cuanto a créditos entregados tendrán consecuencias en el futuro, ya que este podría hacer que este Comercial permanezca en el mercado, o que a su vez la deje fuera de la competencia.

El proceso de esta investigación no sólo busca dar soluciones a la problemática, sino también proponer estrategias que faciliten la gestión de recuperación de carteras vencidas. Para esto es necesario que se aplique un adecuado sistema de políticas de crédito eficiente el cual ayude a minimizar el riesgo de carteras vencidas y a su vez a recuperar en corto tiempo los créditos vencidos antes otorgados.

Si el Comercial LEMART tomará medidas adecuadas, como las de analizar la base de datos de cada uno de sus futuros clientes antes de brindar un crédito esta se evitaría de tener muchas Cuentas Por Cobrar vencidas mejorando su rendimiento económico.

Si controlamos estos problemas podemos llegar a tener óptimos resultados dentro del Comercial LEMART, solucionando así su problema de tener gran cantidad de carteras de créditos vencidas misma que hacen que la empresa no pueda crecer y cumplir con sus metas.

Si en el comercial LEMART, se elaborara un plan estratégico para poder minimizar la cantidad de las carteras vencidas que tiene, el comercial podrá de esta manera bajar el porcentaje de cuentas por cobrar existente y así podrá obtener mayor rentabilidad.

Es considerable para toda clase de comerciales tener como prioridad métodos y políticas que deban implementarse para poder recuperar cuentas por cobrar en el tiempo establecido por el comercial y de esta manera se podrá obtener la pronta recuperación de su inversión y a su vez obtendrá su ganancia en el debido tiempo.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

Historia del Crédito

Existen varias opiniones respecto a la determinación de la fecha en que tuvo su origen el crédito; pues mientras algunos autores consideran, por razones lógicas, que el crédito no puede haber existido en la antigüedad, otros si creen que se hayan efectuado operaciones de crédito aún antes de la era cristiana.

En el Código de Hamurabi, que según la Enciclopedia Barsa es aproximadamente del año 1700 A.C.¹ y según Malet² del siglo XXI A.C., nos hablan de una civilización muy avanzada; y descubrimientos posteriores pero de época muy cerca de la de Hamurabi, nos muestran un comercio muy desarrollado, aun cuando las operaciones eran en granos, el interés llegaba hasta el 33%; si eran en plata era del 20%.

La enciclopedia Universal Ilustrada Europea Americana, al referirse a este punto, toma como base la idea de que el crédito solamente puede existir mediante la confianza por parte de quien lo otorga en relación con la persona que recibe sus beneficios. Por lo tanto, estima que a medida que los pueblos fueran civilizándose, se fueron perfeccionando las operaciones de crédito; y fácil es suponer que dicho perfeccionamiento no pudo lograrse durante la edad antigua y difícilmente durante la edad media. Sin embargo, se habla de que en Grecia y Roma surgió el Crédito Privado, en el cual el acreedor entregaba al deudor un bien para su uso y si el

¹Enciclopedia Barsa, Tomo3, Pag. 209, 1º Edición

²Alberto Malet, Historia de Oriente, Pag. 90

segundo no cumpla con su obligación, quedaba en manos del primero. Era tal el derecho que tenía el acreedor sobre el deudor, que raramente se recurría al crédito.

Alberto María Carreño³, al hablarnos de la esclavitud dice que el deudor llegaba a convertirse en esclavo de su acreedor. En esta época no se conocía aun el Crédito Público. En tiempo de Demostenes ya se realizaban operaciones bancarias, es decir que ya se otorgaba crédito aun interés muy elevado; había operaciones en que se llegaba a cobrar el 36%. Mennipo, filósofo que se dedicaba también a operaciones bancarias cobraba una cuota más baja que era el 20%.⁴

Malet, al hablar de los impuestos, nos cuenta que en Roma, los habitantes de las provincias se veían obligados a soportar pesadas cargas, pues eran muchos los impuestos que se les cobraban.

Para el cobro de estos impuestos se confiaba en compañías recaudadoras. A las personas que cobraban se les llamaba publicanos y eran las más beneficiadas, pues exigían sumas mayores a las que establecían los edictos; y como podían disponer de la fuerza armada, en muchas ocasiones realizaban verdaderos saqueos. Al estar imposibilitados para hacer el pago, los causantes solicitaban préstamos a los publicanos, quienes los otorgaban con intereses tan elevados que llegaban al 48%.

Alberto María Carreño dice: “El crédito ha dejado huellas inconfundibles de su existencia en la Edad Antigua, puesto que se conservan instrumentos de créditos empleados en Asiria 625 años A.C: Estos instrumentos son pagares hechos en arcilla húmeda que luego se endurecían a base de Fuego”⁵

La palabra crédito viene del latincreditum de credere, tener confianza y en principio ese es el origen del Pasivo, la confianza de los proveedores o acreedores respecto al negocio al que se ha otorgado el crédito; pues esta ha constituido un factor determinante para su otorgamiento, que ha sido a su vez lo que ha hecho posible el grado de adelanto a que han llegado las grandes empresas que existen en nuestros

³Alberto María Carreño, Breve Historia del Coercio, Pag. 171, 4º. Edición.

⁴Enciclopedia Universal Ilustrada Europea Americana, Tomo 16, Pag. 30

⁵Alberto María Carreño, Breve Historia del Coercio, Pag. 194, 4º. Edición.

días. Por esta razón se ha dicho que el crédito constituye las alas del comercio y de la industria.

Aun cuando se ha establecido que el crédito se basa en la confianza, la palabra confianza, en este caso debe tomarse como equivalente de esperanza de recuperar lo prestado, ya que siempre hay el temor o la desconfianza e que no se logre tal recuperación.

Con el avance de los años la evolución del crédito ha variado, empezando en 1930 con los balances financieros, parte crucial para los negocios, llegando hasta 1952 donde se crearon los estados de resultados para dar importancia a las utilidades.

En ese mismo año se dio un cambio en las empresas, se empezó a usar el flujo de caja; y a los clientes se les otorgaba un crédito siempre y cuando generen caja para cancelar. El riesgo crediticio va de la mano con la incertidumbre, lo cual quiere decir que no se conoce lo que pasará en un período de tiempo determinado, cuando se otorga un crédito se debe tener en cuenta que los riesgos siempre van a estar presentes, ya que el riesgo siempre será inherente.¹

En general es importante saber que el riesgo en términos financiero, siempre existirá en la mayor parte de decisiones que se toman y no se da en base a lo que se había previsto, seguramente en algunas ocasiones se tomará una inadecuada decisión. Hay que tener en cuenta que no siempre el riesgo es malo se puede vivir con él a través de un estímulo. Es decir admitiremos más Riesgo en la medida que haya recompensa.

2.1.2. Antecedentes Referenciales.

Después de haber revisado los proyectos que se han realizados referentes a nuestra investigación sobre el riesgo crediticio en bibliotecas y mediante recursos de internet hemos encontrado temas relacionados, pero diferente en ciertos aspectos con él antes descrito.

Título : Modelo de gestión para controlar el riesgo crediticio. Caso:
Dulcinea del Ecuador S.A.

Autor : CattanyToapanta, Priscila Magdalena
Pavón Santillán, Marcela Fernanda

Director de Tesis: Ordoñez, Roberto

**Fecha de
Publicación :** 2010

Ciudad: Editorial: QUITO / PUCE / 2010

Resumen: El presente proyecto de tesis tiene como propósito analizar a la empresa Dulcinea del Ecuador S.A., dedicada a la importación y distribución de confitería. Nuestro estudio se concentrará en su departamento de Crédito y Cartera. La tesis está conformada por cinco capítulos que exponen las bases teóricas de la gestión de crédito y el entorno en el que se desenvuelve la empresa en estudio, su estructura funcional y departamental, así como el funcionamiento actual del departamento de Crédito y Cartera, sus políticas y procedimientos.

URI : <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3005>⁶

**Aparece en las
colecciones:** Tesis - Ingeniería Comercial (Restringidas)

⁶CATTANY TOAPANTA, Priscila – PAVÓN SANTILLÁN, Marcela: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3005>

Análisis

La tesis se enfoca en la importancia del riesgo crediticio y como el departamento de crédito y cartera, realiza estrategias para recuperar el dinero. La variable que emplean es similar a la de nuestra investigación.

Segunda Referencia

Tipo de Material: Tesis

Título : Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito “educadores de Cotopaxi” Cacec de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010.

Autor : Berrazueta Andrade, Sonia Alexandra
Escobar Vizúete, Beatriz Eulalia

Director de Tesis: Cárdenas, Milton Marcelo

**Fecha de
Publicación :** 2012

**Resumen /
Abstract:** La presente investigación contempla información referente a un Plan de Riesgo Crediticio con la finalidad de mejorar las políticas de resguardo financiero que permitan minimizar o impedir posible morosidad e incobrabilidad de créditos. El análisis de los procesos de evaluación de los riesgos de la empresa permitió establecer un plan que resultará propicio, adecuado y provechoso a las necesidades de la misma; para este fin se utilizó métodos (descriptivo, científico, analítico) y

técnicas (observación, encuesta) que pusieron al descubierto falencias tanto operativas como financieras, las que no permiten cumplir con objetivos o metas esperados, provocando menor eficiencia y efectividad en los procesos de adjudicación o recuperación de los créditos. Para la aplicación del Plan de Riesgo Crediticio propuesto, se consideró conveniente analizar primeramente temas que permitan discernir el objetivo de esta investigación; se realizó un estudio situacional de la institución mediante instrumentos de investigación adecuados a través de los cuales se recaban datos tomando en cuenta factores internos y externos que influyen directa o indirectamente en la toma de decisiones. De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas u objetivos formulados en el trabajo, el estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada. Los resultados de la investigación confirman que se administran aceptablemente los riesgos crediticios por lo tanto se debe minimizar su incidencia en la morosidad. Mejorar la administración de riesgo crediticio mediante normas rígidas de crédito para prestatarios y créditos, evaluar el riesgo crediticio, considerando al efecto las operaciones de otorgamiento de crédito, dar seguimiento a la cartera crediticia, así como establecer mecanismos que le permiten verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados, hacer el análisis y predicción con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a las personas minimizando los efectos adversos de los riesgos, con un costo mínimo mediante la identificación ,evaluación y control de los mismos.

URI : <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1140>

Aparece en las colecciones:

Tesis - Ingeniería en Contabilidad y Auditoría⁷

Análisis

La tesis se orienta a un Plan de Riesgo Crediticio, para disminuir la morosidad de los clientes, se analizaron las diferentes hipótesis y determinaron estrategias con las variables del problema para recuperar la cartera vencida.

Tercera Referencia

Título : PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA
⁸MICROEMPRESA DEDICADA AL SERVICIOS DE
RECUPERACIÓN DE CARTERA DE EMPRESA EN
LA CIUDAD DE MACHALA

Autor : CUENCA VILLAVICENCIO, NANCY MARCEDES
MORA COELLO, RÉGULO ALBERTO

Palabras clave : PLAN DE NEGOCIOS
CREACIÓN DE MICROEMPRESA
EN LA CIUDAD DE MACHALA
SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Fecha de publicación : 9-sep-2013

Resumen : Un elemento muy importante que permite diferenciar una empresa de éxito su buen desenvolvimiento o fracaso de la misma , es la constante capacitación le brinda a su personal, sobre las técnicas de negociación para todo tipo de clientes, dominando tanto situaciones sencillas como complejas para

⁷BERRAZUETA, Sonia – ESCOBAR, Beatriz: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1140>

⁸<http://hdl.handle.net/123456789/3145>

conseguir efectivos compromiso de pago y lograr la recuperación de su cartera , sin perder a sus clientes , es decir “presionando sin dañar” En propósito de este trabajo es el estudio y análisis de procesos tanto de investigación y viabilidad para la creación de una empresa dedicada al servicio de recuperación de cartera de empresa en la Ciudad de Machala, brindado a sus clientes un concepto de calidad de servicios. Esta investigación se sustenta en información tipo bibliográfica, experiencia y vivencia ,a demás de encuesta que se aplicaron a posible clientes Es por esto, y para tratar de minimizar esto problemas .que los responsables de créditos de cobros en las empresas comerciales a reconocidos las ventajas de confiar en una empresa externa parar el cobro de sus saldos vencidos impagos. Los clientes que no pagan sus créditos exigen cuantiosos recursos financieros y muchas horas de trabajo que lo único que hacen es alterar el gran medida la parte operativa y del gasto dentro de las mismas. En el primer capítulo se realizo un estudio acerca del entorno en general para conocer la situación que presenta hoy en día la economía ecuatoriana, cuáles son sus principales problemas dentro de los aspectos económicos, sociales y políticos que de alguna manera afectan a la economía de todo el país y por ende a la creación del proyecto. El segundo capítulo se enfoca en el estudio e identificación del servicio, su naturaleza y usos para determinar y mediar cuales son las fuerzas que afectan los requerimientos del mercado con respecto al producto – servicio proporcionado. Además se realizo un estudio de mercado con el fin de obtener la mayor cantidad de

información con respecto al segmento al cual piensa dirigirse. Mediante encuestas se obtuvo información necesaria para determinar clientes potenciales, gustos y preferencias. Finalmente se realizó la proyección de la demanda a la cual se va a enfocar el proyecto y su respectivo incremento tomando como base para el mismo la investigación de mercado realizada anteriormente. En el tercer capítulo se realizó un estudio técnico en el cual se detalla la mejor localización para el negocio su distribución y capacidad con la finalidad de encontrar la ubicación que brinde ventajas en comparación con la competencia de sí mismo de establecer las condiciones internas para generar mejor rendimiento dentro de las actividades de proyecto. Además de define todas las necesidades y requerimientos tanto de maquinaria, de equipo, muebles, manos de obra necesarias y la estructura organizacional adecuada para el tipo de empresas que se quiere crear. Otro aspecto importante que se refleja es el marco legal que implica la creación de la misma. Posteriormente se realizó un estudio financiero completo en donde se determino la inversión inicial, depreciaciones y amortizaciones, los estados de resultados, flujos de caja y balance proyectados para demostrar la factibilidad del proyecto. En el cual se determina que el proyecto tiene viabilidad financiera ya que el mismo recupera inversión en forma satisfactoria para los intereses de la microempresa. luego de la inversión pertinente se puede concluir que las empresas buscan del servicio que se pretende ofrecer y que lo más efectivo es entregar la mora avanzada a una empresa externa mientras que la mora temprana

compuesta por clientes recuperables seguir manejándola alguien de la empresa. Esto hace que los beneficios vengan inmersos en cuanto a la rentabilidad del proyecto que se refiere.

URI : <http://hdl.handle.net/123456789/3145>

Aparece en las colecciones: Escuela de Economía

Análisis

En este proyecto se crea una empresa que se dedicará a la actividad de recuperación de la cartera, es decir ofrece los servicios a otros comerciales para ser ellos los que se encarguen de cobrar los clientes las deudas vencidas

Cuarta Referencia

Título: ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO DEL ACTIVO CIRCULANTE EN EL PERIODO⁹ 2002 – 2006 Y PROPUESTA DE PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE DISTRIBUIDORA REYES EN LA CIUDAD DE MACHALA PROVINCIA DE EL ORO

Autor: FREIRE VALAREZO, YINA DEL ROCÍO
SOLÓRZANO PORTILLA, MAYRA VERÓNICA
ROMERO JIMÉNEZ, FELIX TADEO

Palabras clave: ANÁLISISACTIVO CIRCULANTEPROPUESTARECUPERACIÓN DE CARTERADISTRIBUIDORA REYESCIUDAD DE MACHALA.

Fecha de publicación: 22-ago-2013

URI : <http://hdl.handle.net/123456789/2820>

⁹<http://hdl.handle.net/123456789/2820>

Resumen: Al activo circulante pertenecen todos elementos del activo que normalmente van a permanecer en la empresa un periodo corto de tiempo y que presentan una gran movilidad. La forma mediante la cual el activo circulante se convierte en liquidez es a través de los procesos de ventas y de otros, los cuales normalmente son periodos cortos, es decir, cuando una firma vende mercaderías o productos terminados, al cobrar a clientes se genera una corriente de liquidez pudiendo atender a la reposición de su stock, además de recuperar otros gastos; de esta forma el excedente constituirá el beneficio para la empresa. En nuestro país, la falta de un riguroso análisis de riesgo sistemático en la concesión de créditos ha sido la causa de que muchas empresa enfrenten un alto índice de cartera vencida, por lo que es necesario que toda empresa realice un análisis financiero de las cuentas del activo circulante con el fin de conocer su liquidez y evitar que el incumplimiento de los pagos de los créditos afecte las utilidades esperadas. En la empresa DISTRIBUIDORA “REYES”, no se ha realizado un análisis de las cuentas del activo circulante, lo cual ha dado lugar a que la empresa enfrente una permanente cartera vencida, lo que perjudica principalmente a la utilidad que se espera cada fin de periodo.

Análisis

Los autores estudian el movimiento del activo circulante o cuentas por cobrar del comercial Reyes y cuanto se demora en convertirse en liquidez, por medio de los procesos de ventas y aplican estrategias para recuperar la cartera vencida.

Quinta Referencia

Título: Estudio de factibilidad para la creación de una ¹⁰microempresa de servicio técnico especializado en recuperación de cartera de empresas comerciales en el cantón Ibarra provincia de Imbabura.

Autor: Cisneros Vasquez, Myrian Alexandra
Bastidas Mora, RubenDario

¹⁰<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1661>

Palabras clave: MICROEMPRESA
RECUPERACIÓN DE CARTERA CREDITICIA

Fecha de publicación: 10-jul-2013

Resumen: El presente trabajo ha sido elaborado para determinar la factibilidad de crear una microempresa recaudadora con tecnología moderna en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura. La ciudad de Ibarra se encuentra en un centro de desarrollo estratégico y de acuerdo al crecimiento comercial y turístico y cambios tecnológicos que se dan en la actualidad. Realizado un breve estudio se determino que existen políticas de cobro en las empresas comerciales, pero no se las cumple a cabalidad con la recaudación de dineros que a lo largo afectan a las finanzas de las empresas, siendo un problema ya que estas realizan ventas a crédito, y solo se logra recuperar el 55% de sus ventas y el 45% se demoran en sus pagos, por lo que ha decidido aplicar un sistema de servicio técnico de recuperación de cartera para cumplir con reglamentos de las empresas y así poder recuperar la cartera vencida de una manera rápida y eficaz.

Descripción: Realizar un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa de servicio Técnico Especializado en Recuperación de Cartera para las Empresas Comerciales del Cantón Ibarra Provincia de Imbabura.

URI: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1661>

Aparece en las colecciones: [Ing. en Contabilidad y Auditoría](#)

Análisis

La recuperación de cartera es una actividad que preocupa a la mayoría de los empresarios, y a base de esta necesidad este proyecto presenta una propuesta factible para dar a los clientes una solución rápida y eficaz para la recuperación de la cartera.

Referencia Local

Título CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PARA ELMEJORAMIENTO DE LA RECAUDACION DE LA DISTRIBUIDORA DE COSMETICOS DR. ENRIQUE CEDEÑO CABANILLA ENCECA C.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Autor ALARCÓN CASTRO, VICTOR MANUEL
CASTRO BRIONES, GINA CECILIA

Palabras clave: DEPARTAMENTO DE CREDITO
COBRANZAS

Fecha de 19-Apr-2013

publicación:

Resumen: La Distribuidora Dr. Enrique Cedeño Cabanilla ENCECA C.A. que se dedican a la comercialización de cosméticos y productos capilares presenta serios retrasos en la recuperación de las ventas a crédito, por la carencia de métodos y técnicas para asignar los créditos a sus clientes, además de no contar con bases solidas de planeación, organización y control entorpeciendo la toma de decisiones, lo que impide alcanzar los objetivos de cobranzas, afectando directamente a las metas de ventas de la empresa. El presente proyecto se realizó por la necesidad de fortalecer y desarrollar un ente de control y administración de la cartera en la Distribuidora de Cosméticos y Productos Capilares Dr. Enrique Cedeño Cabanilla ENCECA C.A. Los integrantes del Departamento de crédito y cobranzas desarrollaran

estrategias formales para el otorgamiento y manejo de créditos a sus clientes y principalmente para la recuperación oportuna de la cartera. Mejorando el actual mecanismo de cobranzas que tiene la empresa ya que existe una mala distribución y segregación de funciones, acompañada de una débil formación profesional de los mismos y falta de trabajo en equipo. El mecanismo de cobranzas que actualmente tiene la empresa genera muchas insatisfacciones puesto que los vendedores son los que realizan estas funciones y muchas veces esta actividad se ve limitada debido al factor tiempo, es una razón por lo cual las cobranzas se tardan o se postergan.

URI: <http://hdl.handle.net/123456789/1372>

Aparece en las colecciones: Contaduría Pública y Auditoría

Análisis

Las empresas pequeñas por lo general no tienen un departamento específico para crédito y cobranza, esta labor la hacen empleados específicos creando verdaderos conflictos al momento de analizar las cuentas por cobrar, esta tesis propone la creación en la Distribuidora ENDECA de un área que se encargue de llevar un control de todas las deudas y elaboren estrategias para la recuperación de las mismas.

Referencia Latinoamericana

Título: Impacto Financiero de los Créditos Otorgados por FONFIMER en la Pequeña y ¹¹Mediana Industria del Estado Mérida:Otros
Títulos: Diagnóstico 1991 – 1998

Autores: Morillo Moreno, MaryselaC.Tutores: Contreras, Ismaira

Correo Electrónico: morillom@ula.veEditor: SABER ULA

¹¹<http://saber.ula.ve/handle/123456789/1014>

Resumen: Impacto Financiero de los Créditos Otorgados por FONFIMER en la Pequeña y Mediana Industria del Estado Mérida: Diagnóstico 1991 - 1998 (Morillo Moreno, Marysela C.) RESUMEN En este estudio exploratorio, se hallaron algunas medidas y características financieras de una muestra de Pymis que recibieron financiamiento de Fonfimer y se les comparó con Pymis no financiadas por Fonfimer. Algunos de los hallazgos más importantes es un apalancamiento financiero positivo para las PymisFonfimer, en la mayoría de los años, más elevado que las presentadas por las Pymis no Fonfimer, lo cual refleja la presencia favorable de deuda. El motivo por el cual las Pymis no Fonfimer reflejaron un apalancamiento financiero inferior es la poca presencia de deuda en su financiamiento. Sin embargo, las PymisFonfimer tampoco utilizaron intensamente deuda como fuente de financiamiento, gracias a ello el apalancamiento resultó ser positivo en las condiciones inflacionarias en las cuales operaron. Las Pymis deben maximizar el uso de la deuda en condiciones inflacionarias, siempre que su costo no supere la rentabilidad de la inversión. Cota: CIDE-T01 Grado: Magister Scientiae en Administración Fecha: 7-Jan-2005

Palabras Claves: [Pequeña y mediana industria \(PYME\)](#)

Categoría Geográfica: Estado Mérida

Palabras Clave: Ciencias Económicas y Sociales

País: Venezuela

Aparece en colecciones: Tesis de Postgrado (Facultad de Ciencias Económicas y Sociales)

Tesis de Postgrado (Centro de Investigaciones y **Desarrollo** Empresarial (CIDE))

Análisis

Los créditos otorgados por la pequeña y mediana empresa mueven el comercio en la ciudad de Mérida (Venezuela), pero la recuperación de los mismos es un poco dificultosa para los pequeños comerciantes, ya que no pueden recuperar fácilmente sus cuentas, por la inexistencia de un departamento de crédito y cobranza, en esta tesis se compara la ventajas y desventajas de algunos entes comerciales.

2.1.3. Fundamentación

2.1.3.1. Fundamentación Teórica

2.1.3.1.1 Fuentes y Naturaleza de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar incluyen no solo las reclamaciones contra los clientes provenientes de la venta de bienes o servicios, sino también muchas otras: prestamos a funcionarios o empleados, prestamos a subsidiarias, reclamaciones contra otras compañías, reclamación de reembolsos de impuestos y anticipos de proveedores.

Los documentos comerciales y las cuentas por cobrar suelen ser relativamente numerosas y deberían aparecer como partidas separadas en la sección del activo circulante del balance general, a su valor neto realizable.

Estos documentos son promesas escritas de pagar ciertas cantidades en fechas futuras. Casi siempre sirven para manejar transacciones de montos sustanciales; los utilizan comúnmente las empresas industriales y comerciales. Constituyen el activo más importante de las instituciones financieras.

Un documento o contrato de pago en abonos se utiliza en un intercambio que otorga la posesión de productos al cliente, pero permite al vendedor conservar un derecho prendario sobre ellos hasta que reciba el último pago. Los contratos de pago en abonos se usan mucho en la venta de maquinaria industrial, de equipo agrícola y automóviles. He aquí otras operaciones que se prestan a esta modalidad de adquisición: el uso de planta y equipo; la venta de divisiones de una compañía; la emisión de acciones de capital; la concesión de préstamos a funcionarios, empleados y filiales.

2.1.3.1.2 Administración de las cuentas por cobrar y de los inventarios.

Una de las decisiones más importante que enfrenta toda organización es la que corresponde a las cuentas por cobrar, ya que estas representan una inversión en activo circulante, en que la empresa financia a otras personas con su dinero, que está comprometido y, aparte del riesgo, tiene un costo de oportunidad. En general,

las empresas preferían vender de contado, pero si la competencia otorga crédito puede hacerles perder clientes, motivo por el cual se ven obligadas a dar facilidades también.

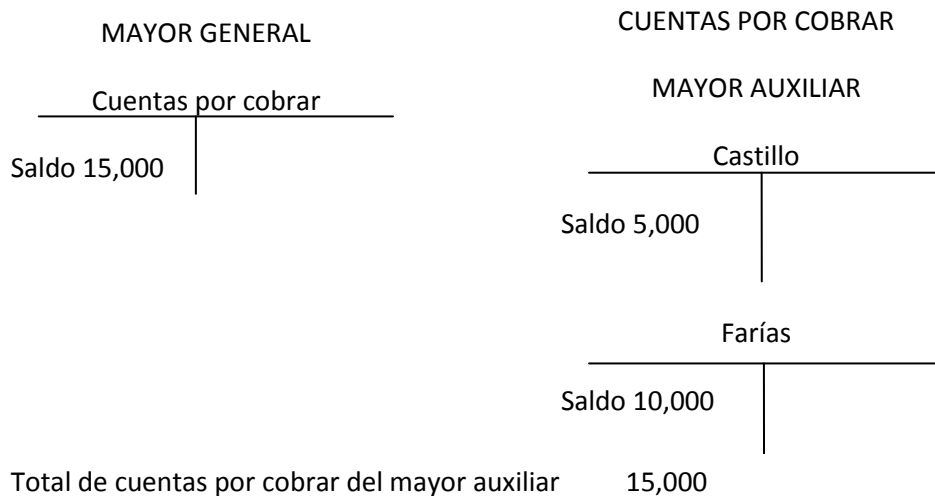
Para tomar decisiones e inversión en crédito y aprovechamiento u otorgamiento de descuentos, es necesaria la administración de las cuentas por cobrar, ya que un manejo eficiente de la misma repercutirá en un incremento de utilidad. “Implica además un equilibrio entre rentabilidad y riesgos.”

2.1.3.1.3 Tipos de Cuentas por Cobrar

Cuentas por cobrar: se denominan también cuentas comerciales (al cobro), son cantidades de dinero que deben recolectarse de los clientes como resultado de las ventas hechas a crédito. Las cuentas por cobrar sirven como una cuenta de control, porque resumen el total de todas las cuentas por cobrar de los clientes. Una cuenta de control es una cuenta del mayor general que resume las cuentas auxiliares relacionadas.

Las compañías también llevan un mayor de cada cuenta por cobrar de cada cliente. Este mayor de clientes, también denominado mayor auxiliar o mayor subsidiario, contiene los detalles por cliente individual que se resumen en a cuenta de control.

Esto se ilustra como sigue:



Las cuentas de control, Cuentas por cobrar, muestra un saldo de \$ 15,000. Las cuentas individuales de los clientes en el mayor auxiliar (Castillo \$ 5,000 + Farías \$10,000) ascienden a un total de \$ 15,000.

1. **Documentos por cobrar:** representan el derecho a recibir cierta cantidad de efectivo en el futuro, ya sea de un cliente o de otra parte, porque los documentos por cobrar suelen tener un plazo más largo que las cuentas por cobrar.

En general los documentos por cobrar incluyen un cargo de intereses. El deudor de un documento promete pagarle al acreedor una suma definida en una fecha futura denominada vencimiento. Un documento escrito conocido como pagaré sirve como evidencia del endeudamiento, y es firmado tanto por el acreedor como por el deudor. Los documentos por cobrar pagaderos dentro de un año o menos son activos circulantes. Los documentos que van más allá de un año son a largo plazo.

Otras cuentas por cobrar constituyen una categoría miscelánea que incluye cualquier otro tipo de efectivo que se vaya a recibir en el futuro.

Algunos ejemplos comunes incluyen préstamos a empleados e intereses por cobrar. Estas otras cuentas por cobrar pueden ser ya sea activos a largo plazo o activos circulantes, dependiendo de si vencen dentro de un año o menos.

2.1.3.1.4 El método de provisiones

La mayoría de las empresas usan el método de provisiones para medir las cuentas malas. El método de provisiones se basa en el principio de realización; por lo tanto, el concepto clave es registrar los gastos por cuentas incobrables en el mismo periodo que los ingresos por ventas. La compensación de este gasto es sobre una contra-cuenta denominada **Provisión de cuentas Incobrables o Provisión para cuentas de cobro dudoso**. La empresa no espera para saber cuáles clientes no pagaran. En vez de ello, registra un gasto por cuentas malas basado en

estimaciones desarrolladas de experiencia pasadas y usa la provisión para cuentas incobrables para incluir al grupo de malos deudores “desconocidos”.

Estimación de cuentas incobrables

Las compañías usan su experiencia pasada, así como consideraciones de la economía. En resumen, hacen una predicción educada, la cual se denomina estimación. Hay dos formas básicas de estimar las cuentas incobrables:

- Porcentaje de Ventas
- Antigüedad de las cuentas por Cobrar

Ambos enfoques son parte del método de provisiones y en general ambos requieren un asiento de diario.

2.1.3.1.5 Método de porcentaje de Venta

El método de porcentaje de venta calcula el gasto de las cuentas incobrables como un porcentaje de las ventas netas a crédito. Este método también se conoce como enfoque del **Estado de Resultado** porque se encuentra en la cantidad del gasto.

Cuentas por cobrar	Provisión para cuentas Incobrables
3000	0

Interpretación: las cuentas por cobrar informan el monto que los clientes le deben a usted y si hiciera el cobro de todos sus clientes, recibiría \$ 3000. La provisión para cuentas incobrables debería reportar el monto de las cuentas por cobrar que usted espera *no cobrar nunca*.

2.1.3.1.6 Método de la antigüedad de las cuentas por cobrar

El otro enfoque para la estimación de las cuentas por cobrar incobrables es el método de la antigüedad de las cuentas por cobrar. Este método también se denomina enfoque del balance general, porque se concentra en la antigüedad real de las cuentas por cobrar y determina un saldo fijado como meta para la provisión a partir de esa antigüedad.

Cuentas por cobrar	Provisión de cuentas incobrables
2800	150

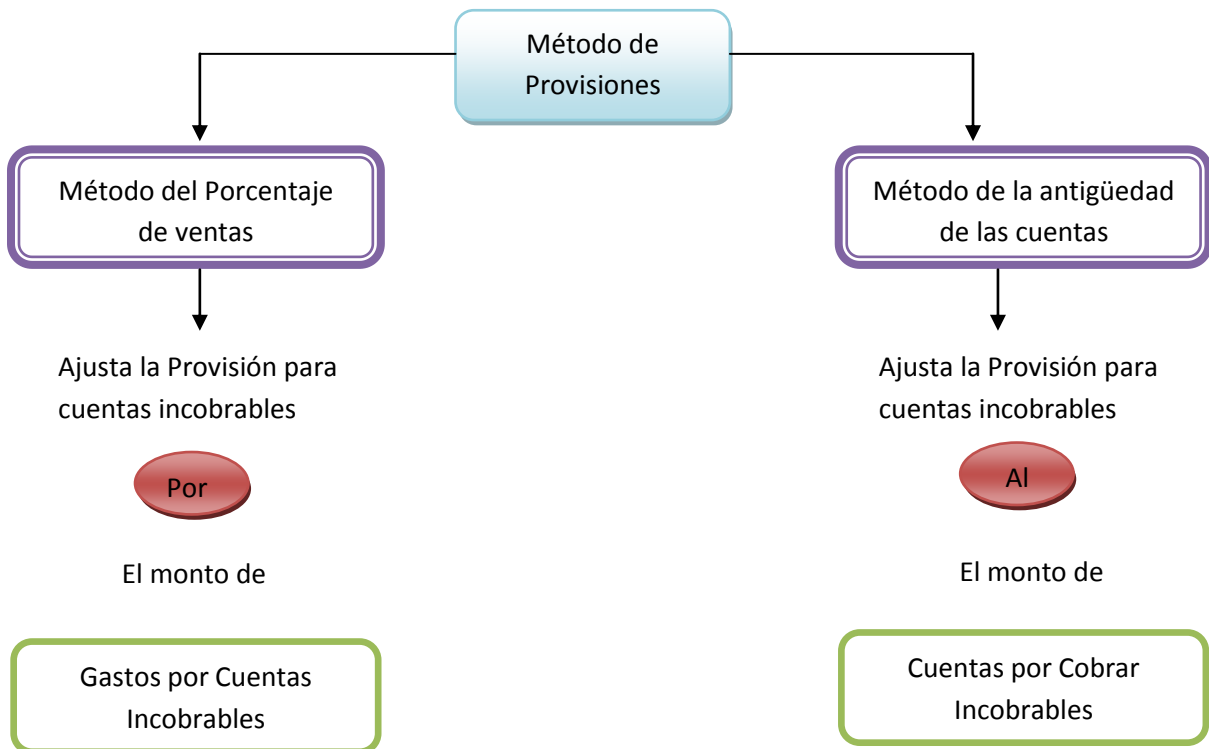
En el enfoque de la antigüedad, se deben agrupar las cuentas individuales de acuerdo con la cantidad de tiempo que hayan estado vencidas.

Uso del método de porcentaje de ventas y del método de la antigüedad en forma conjunta.

En la práctica, las compañías usan en forma conjunta el método del porcentaje de ventas y el método de la antigüedad de las cuentas.

- Para estados provisionales, las compañías usan el método del porcentaje de ventas porque es más sencillo.
- Al final del año, las compañías usan el método de la antigüedad para asegurarse de que las cuentas por cobrar se reporten al valor neto de realización.
- El uso de los métodos en forma conjunta proporciona buenas medidas tanto de los gastos como de los activos.

Cuadro1. Método de Provisiones.



Fuente: Análisis e Interpretación de estados financieros

Recuperación de las cuentas anteriormente canceladas Método de provisión.

Cuando se cancela una cuenta por cobrar por incobrable, dicha cuenta no muere: el cliente todavía debe dinero. Sin embargo, la compañía deja de insistir en la cobranza y cancela la cuenta como incobrable. Algunas empresas remiten las cuentas atrasadas a un abogado o a otra agencia de cobranza, para cuando menos recuperar una parte del efectivo.

El método de cancelación directa

Hay otra forma de contabilizar las cuentas incobrables, la cual se utiliza principalmente en compañías pequeñas que no son públicas. Se denomina Método de cancelación directa, con el cual no se usa la provisión para cuentas incobrables al registrar el gasto con base en una estimación. En vez de ello, se debe esperar hasta que se determine que nunca se hará un cobro de un cliente específico. Entonces, se cancela la cuenta por cobrar del cliente.

El método de cancelación directa resulta defectuoso por dos razones:

1. No establece una provisión para una cuenta incobrable. Como resultado, el método de cancelación directa siempre reporta cuentas por cobrar a su monto total. Por lo tanto, los activos se sobreestiman en el balance general.
2. No compara muy bien Gastos por cuentas incobrables contra los ingresos.

El método de cancelación directa es aceptable tan solo cuando las cuentas incobrables son muy pequeñas.

Presentación de las cuentas por cobrar en el balance general.

Las cuentas por cobrar aparecen en la sección de activos circulantes del balance general. Hay dos formas de presentar cuentas por cobrar en ese estado financiero.

Greg`sGroovy Tunes Balance General (Parcial)		
	Cuentas por cobrar	\$2,800
	Menos. Provisión para cuentas incobrables	(400)
	Cuenta por cobrar, neto	\$2,400

Greg`sGroovy Tunes Balance General (Parcial)		
de	Cuentas por cobrar neto de provisión para cuentas cobro dudoso	\$2,400
	\$400	

2.1.3.1.7 Control de Riesgos

El control de riesgos es una herramienta de administración para la alta dirección de instituciones financieras y productivas. Opera tanto como instrumento de medición como de control y auditoría. Su contribución en estas esferas es tan significativa que utiliza crecientemente con relación a actividades de la banca central. Los fondos y sociedades

de inversión y las personas físicas. Los indicadores de control de riesgos son utilizados como indicadores de regulación prudencial moderna aplicable a operaciones con valores y derivados así como en el establecimiento de requerimientos de capital.¹

La importante sensibilización a la alta dirección para que tenga un rol más activo en la minimización de los costos generados por la exposición a riesgos financieros, los cuales se generan como resultado de las actividades propias de un negocio son hoy en día la clave para una adecuada y necesaria administración de riesgos, es común observar en los resultados de las empresas el efecto de la volatilidad tanto de las tasas de interés como de la paridad del peso con respecto al dólar.

2.1.3.1.8 Las Políticas de Créditos

Establecer las políticas de crédito que han de interpretar dicha estrategia en una normativa concreta y de fácil comprensión para todos los empleados.

Si la estrategia de riesgos es la columna vertebral de la gestión del crédito de clientes, las políticas de crédito y cobranza son el esqueleto que permite transmitir y aplicar de forma práctica los fundamentos teóricos de la estrategia.

Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.

La política empresarial puede incluso ser la inexistencia de una política:

“la Política de la Empresa es dejar libertad de actuación a sus empleados”.

También puede ser una política muy simple que se transmite verbalmente, una política muy completa escrita en un tomo enciclopédico. Por consiguiente las políticas de crédito y cobro son una serie de directivas dictadas por la dirección de la empresa; estas normas han sido diseñadas con la colaboración activa del departamento de CREDITO y generalmente con la implicación del departamento Comercial. Estas directrices han de presentarse por escrito y materializarse en un decálogo. Este decálogo debe indicar lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer con relación a la concesión de créditos (así como en la gestión del riesgo de clientes).

Los objetivos de créditos se refieren al volumen de saldos de cliente que la compañía tiene previsto mantener en su balance, los créditos dudosos, los impagos y los incobrables que deben venir expresados en importes pero también en porcentajes y ratios; estos objetivos deben ser fijados para periodos mensuales y anuales.

Como actúan las Políticas de Crédito

Las Políticas de Crédito y Cobro tienen como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo.

El volumen de saldos de clientes

El volumen total de los saldos de clientes viene determinado por dos factores:

- El periodo medio de cobro de la empresa o lo dicho de otro modo el periodo medio durante el cual permanecen las cuentas de clientes en el balance pendientes de cobro.

El factor clave del crédito

El factor clave del crédito de las concesiones de crédito y de las transacciones crediticias es la promesa de pago en una fecha futura. En consecuencia la concesión de los créditos se basa en la confianza.

Formalización de los créditos.

La concesión de créditos puede hacerse de una manera muy formal mediante contratos entre vendedor y comprador o de forma informal cuando no se firma ningún contrato y simplemente al recibir un pedido, el proveedor hace entrega de los bienes al comprador. Los contratos pueden ser privados o públicos cuando también intervine un fedatario público. Los contratos públicos gozarían de mayor cobertura jurídica que los privados.

Las promesas de pago pueden ser verbales o escritas; en este último caso los compromisos se pueden documentar en letras de cambio, pagares. Cheques o reconocimientos de deuda. Las promesas formalizadas en documentos cambiarios siempre tendrán mayor garantía jurídica.

2.2 MARCO LEGAL

(Ver Anexo 1)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

ANÁLISIS FINANCIERO.-Es un estudio que se le realiza a los estados financieros y a la empresa como tal para ver cómo se encuentra la empresa.

CAPITAL.-Monto de dinero con el cual una empresa arranca sus actividades.

CARTA DE GARANTÍA.- Compromiso que asume un tercero como sustituto de las obligaciones del deudor principal en caso incumplimiento de éste.

CARTERA DE CRÉDITO.-Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo

CARTERA VENCIDA.-Conjunto de créditos y financiamientos otorgados por la empresa comercial a las personas físicas. Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido Valores que no se han recuperado oportunamente.

CENTRAL DE RIESGOS.- Sistema de registro de la Superintendencia de Bancos, que tiene información individualizada, consolidada y clasificada sobre los deudores de las instituciones del sistema financiero nacional.

COBRANZA.-Acción y efecto de cobrar, recaudación periódica de una entidad cobro de documentos en general y remisión a la fuente.

CODEUDOR.- Deudor conjunto con otro, de una misma obligación. Persona que con otra u otras participa en una deuda.

CRÉDITO.-Es una operación comercial en la cual una persona brinda a otra con la finalidad de que esta sea devuelta.

CRÉDITOS COMERCIALES.-Se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal.

CRÉDITOS DE DUDOSA RECUPERACIÓN.- Préstamos cuya recuperación es poco probable, según los últimos informes y que, por lo tanto, se espera que un monto aún no determinado de su capital se pierda.

CUENTAS POR COBRAR.-Es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa.

INCOBRABILIDAD.- Se refiere a un crédito que no podrá cobrarse insolvencia total del deudor.

INDICADORES FINANCIEROS.- relación que existe entre los estados financieros y los informes contables.

INFLACIÓN.- Se define con una medida económica que define la subida o bajada de precios, que pueden ser de bienes, servicios y factores productivos dentro de una economía.

LETRA DE CAMBIO.-Título de crédito que contiene una orden incondicional de pagar una cantidad determinada a su vencimiento, al igual que el pagaré, puede ser negociado en el mercado, con descuento.

MUESTREO PROBABILISTICO.- Conjunto de métodos y técnicas estadísticas para calcular las muestras de una población.

PAISES BAJOS.- Están ubicados al noroeste de Europa y la mayor parte de estos países están regidos por la monarquía.

PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR.- Cuenta devaluación del activo (acreedora) que registra los valores que periódicamente se van acumulando, con cargo a cuenta de resultado deudoras, a fin de cubrir eventuales pérdidas de las cuentas que integran el grupo cuentas por cobrar.

PLAN DE RIESGO CREDITICIO.- Plan que elaboran las empresas para recurrar las carteras vencidas

QUIEBRA.- Sucuando una persona o una empresa ha perdido liquidez y por lo tanto no cuenta con el efectivo necesario para poder cubrir sus obligaciones con terceras personas.

RENTABILIDAD.- Es la ganancia que se espera obtener después de una inversión realizada.

RESECIÓN.- Periodo de tiempo (no mayor a un año), donde se disminuyen los ingresos, es decir los porcentajes de crecimientos son negativos

RIESGO DE CRÉDITO.-Es la incertidumbre que se tiene cuando se ofrece crédito a las personas.

RIESGO FINANCIERO.- Es la probabilidad de que ocurra un suceso y este tenga secuelas financieras negativas para la empresa.

ROTACIÓN DE CARTERA.- Indicador financiero que establece el tiempo en que las cuentas por cobrar se realicen en efectivo.

SOBREENDEUDAMIENTO.- Exceso de deudas que tiene el consumidor, y sus ingresos no abastecen para cancelar sus obligaciones.

TRANSFERIR EL RIESGO.- Se refiere a trasladar a un tercero el riesgo al que está expuesta la empresa ya sea vendiendo la posición o adquiriendo una póliza de seguros.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

Si al realizar un estudio crediticio sobre la cartera vencida en el comercial LEMART se podrá comprobar los factores que inciden en el incremento de cuentas por cobrar.

2.4.2. Hipótesis Particulares

- La ausencia de documentación para la otorgación de créditos aumenta las carteras vencidas en el comercial LEMART.
- La ausencia de controles internos crediticios dan lugar a estafas y defraudaciones ocasionando inestabilidad económica en el Comercial.
- Aplicando distribución y segregación de funciones, acompañada de trabajo en equipo el Comercial disminuirá sus costos por gestión de cobranzas.
- Al no contar con herramientas tecnológicas en el comercial LEMART aumenta la desorganización en cuestión de cobranza.

2.4.3. Declaración de Variables

- **Hipótesis General:**
- Variable Independiente: Cuentas por cobrar
- Variable Dependiente: Estudio crediticio

- **Hipótesis Particular No.1:**
- Variable Independiente: Documentación.
- Variable Dependiente: Carteras vencidas.

- **Hipótesis Particular No. 2:**
- Variable Independiente: Inestabilidad económica
- Variable Dependiente: Controles internos.

- **Hipótesis Particular No. 3:**
- Variable Independiente: Costos por gestión de cobranza
- Variable Dependiente: Distribución de funciones

- **Hipótesis Particular No. 4:**
- Variable Independiente: Cobranza
- Variable Dependiente: Herramientas tecnológicas.

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro2. Operacionalización de las variables

Variables	Definiciones	Indicador
Dependientes:		
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio crediticio 	Es el estudio de en el área de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Historial de pagos
<ul style="list-style-type: none"> • Carteras Vencidas 	Valores adicionales por cobros retrasados	<ul style="list-style-type: none"> • Número de cuentas vencidos
<ul style="list-style-type: none"> • Controles internos 	Políticas que establecen las empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Número clientes ubicados
<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de Funciones 	Responsabilidades del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas tecnológicas. 	Se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada	<ul style="list-style-type: none"> • Software
Independientes:		
<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas por cobrar 	Cuentas que indican las deudas de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Número de créditos
<ul style="list-style-type: none"> • Documentación 	Información de un cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad económica 	Falta de ingresos fijos	<ul style="list-style-type: none"> • Salario
<ul style="list-style-type: none"> • Costos por gestión de cobranza 	Gastos generados por cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de PyG
<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas tecnológicas 	Aplicaciones tecnológicas que facilitan. El uso de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Número de aplicaciones

Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación tareas se emplearon siguientes tipos de investigación:

Según su finalidad:

Investigación Teórica:

Los fundamentos teóricos nos van a permitir explicar cómo funciona la teoría de la cartera indicando las formas en que se pueden construir carteras con características específicas, información que le servirá al comercial realizar una línea de crédito estableciendo la cantidad máxima de endeudamiento del cliente.

Esta investigación aplicada se orienta a la comprensión de un problema específico; en este caso la recuperación de la cartera del comercial LEMART, con la aplicación de la investigación la empresa innovara sus estrategias de cobro.

Según su objetivo gnoseológico:

Investigación Explorativa:

Esta investigación nos va a permitir acentuar los aspectos fundamentales de la problemática planteada anteriormente, lo cual nos ayudará para elaborar la investigación.

Este estudio nos sirve para relacionarnos con los anomalías que se pueden presentar en la empresa, permitiendo realizar un análisis más amplio, para estudiar las diferentes formas como los empleados se desempeña en sus funciones. Es decir nos va a permitir determinar las tendencias y sus relaciones con las variables.

Según su contexto:

Investigación de campo

El levantamiento de información será exclusivamente obtenida mediante trabajos y visitas en el campo de acción del sector involucrado, es decir se visitará las instalaciones del comercial LEMART de la ciudad de Milagro para recoger la información. Será importante estar en el lugar ya que a través de la observación también podemos darnos cuenta de determinadas situaciones relacionadas con el desempeño de los empleados en el área de producción.

Según el control de las variables:

Investigación No experimental

Con esta investigación no vamos a modificar las variables independientes, simplemente vamos a observarlas cómo se desarrollan las actividades en su contexto natural, para luego analizarlas, es decir las percibimos en su ambiente natural.

Según la orientación temporal:

Investigación Longitudinal:

El estudio se lo va a realizar en un corto tiempo para ir observando cómo evoluciona el problema en cada etapa del proyecto.

Para este estudio hay que tomar en cuenta:

- El rol del Investigador sobre la investigación.
- La interpretación y percepción de las situaciones de mayor importancia que le interese al investigador.

- La estructura del conocimiento que el investigador posee.

La perspectiva es Cualitativa porque está encaminada a: describir, comparar, clasificar, interpretar, y evaluar el problema y objeto que se estudia,

Las investigadoras van a impulsar la búsqueda de la verdad de la problemática, pero con una tendencia imparcial, de tal manera que sus conclusiones sean objetivas para el beneficio de la empresa y de los empleados.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población que nos sirvió como objeto de investigación son los clientes del comercial LEMART

Para el criterio de los expertos realizaremos entrevistas al Gerente Propietario

3.2.2 Delimitación de la población

La presente investigación es finita ya que es limitada y se conoce con certeza su tamaño (N).

En donde la población a tomar en cuenta son los clientes Comercial LEMART de la ciudad de Milagro, provincia del Guayas, que intervendrán en el estudio del análisis del ambiente laboral.

3.2.3 Tipo de muestra

La información de investigación y selección de la muestra depende única y exclusivamente en el juicio personal del investigador.

Basándonos en nuestro criterio de investigadores, hemos utilizado la fórmula estadística **no probabilística**. Esto lo consideramos importante por cuanto nuestras encuestas estarán dirigidas hacia grupos específicos objetos de información, en este caso el departamento de producción y hacia ellos se aplicarán instrumentos para obtener datos que nos serán relevantes en nuestra investigación.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño de una muestra hay que tomar en cuenta tres factores:

- El porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos desde la muestra hacia la población total.
- El porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.
- El nivel de variabilidad que se calcula para comprobar la hipótesis.

Una vez que se han determinado estos tres factores, entonces se puede calcular el tamaño de la muestra como a continuación se expone.

$$n = \frac{Npq}{(N-1)E^2 + pq} \cdot Z^2$$

Donde:

- n = es el tamaño de la muestra;
- N = es el tamaño de la población;
- p = posibilidad de que ocurra un evento, p = 0.5
- q = posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0.5
- E = es la precisión o el error .se considera el 5%; E=0.05
- Z = es el nivel de confianza; que para el 95%, Z=1.96

De esta manera se realiza la sustitución y se obtiene:

Empleados:

$$n = \frac{480(0.5)(0.5)}{(1.96)^2 \frac{(480-1)(0.05)^2}{(0.5)(0.5)} + (0.5)(0.5)}$$

n = 213.62 \Rightarrow n = 214 empleados

N=480
p = 0.5
q= 0.5
E = 0.05
Z = 1.96

Cuadro 3. Población y Muestra

Comercial LEMART		
	Clientes	Gerente
Población	480	1
Muestra	214	1

Fuente:Cindy Oleas y Karen Marfetán

3.2.5 Proceso de selección

Para la selección de la muestra de estudio se enumeró a los sujetos de la población. Consecutivamente se mezcló los números en un ánfora y se extrajeron la cantidad exacta de tiquetes relativos a la muestra.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

- **Heurístico:** este método nos va ayudar a formular posibles suposiciones (apoyándonos en el comportamiento de los empleados) realizando ejercicios concretos, que nos va a permitir contradecirla o justificarla.
- **Inductivo-deductivo:** se empleo el método inductivo para estudiar los problemas de recuperación de cartera para deducir las principales hipótesis. El cual nos induce al método hipotético deductivo que nos permite fundamentar el problema.
- **Hipotético-deductivo:** a partir de las hipótesis planteadas y siguiendo las reglas lógicas de la deducción, se llega a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez, son sometidas a verificación.

3.3.2 Métodos empíricos

- **Observación Científica:** Consiste en la percepción directa del objeto de la investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del

investigador. El cual nos va a permitir conocer la realidad mediante la percepción directa de los sucesos que ocurren en el Comercial LEMART

- **Método sintético**, es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Lo aplicamos en el momento de formular las hipótesis correspondientes a esta investigación.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

- **La encuesta:** identifica los criterios de los empleados en cuanto a las causas y efectos que provoca el problema.

Esta herramienta es la más utilizada en la investigación, en donde se emplea cuestionarios como medio principal para obtener información. De esta manera, los empleados pueden manifestar sus respuestas. Las preguntas son claras y precisas para obtener la información que se requiere para la investigación.

- **Entrevista:** realizada al Gerente. Es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre cómo se contrata al personal. En el diálogo se plantean las preguntas en base a un formulario previamente elaborado.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

La técnica que utilizaremos en la presente investigación estará dada por las encuestas. Para el desarrollo de la encuesta hemos considerado como instrumento de investigación el cuestionario, el mismo que estará compuesto por 10 preguntas. Como se manifestó en líneas anteriores, se realizarán visitas al comercial para recabar información pero también con el propósito de conocer el ambiente, instalaciones, y en cierta medida alguna otra situación particular que sea de interés. Al hacer esto, estamos aplicando la observación

El diseño de la encuesta estará en función de las hipótesis que se hayan planteado, tratando de formular preguntas que nos permitan determinar la validez o no de las

mismas, además de contribuir a la resolución del problema planteado. En idéntico sentido, la encuesta contribuirá a determinar la relación existente entre las diferentes variables objeto de estudio, cómo estas se relacionan y el grado de relación. Se comienza por determinar que se quiere estudiar y a continuación se hace una elección del tipo y la cantidad de datos que se van a utilizar. Las encuestas que se harán con minuciosidad y con preguntas representativas del estudio a realizar, se las organiza de tal manera que facilite la elaboración de las tablas de frecuencias respectivas. La organización de los datos debe ser hecha en función de los valores que toma la variable y la frecuencia con que aparece cada uno de los valores.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Luego del estudio realizado en el Comercial LEMART de la ciudad de Milagro, recopilamos toda la información de la encuesta y entrevista con preguntas explícitas y hechas en base de la problemática del comercial.

Según el estudio realizado el principal problema es la cartera vencida, esto se origina por la ausencia de un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas, que se ve reflejado al momento de recuperar la inversión, ya que los clientes se demoran en pagar sus deudas.

Al realizar una venta los empleados no tienen bien claro y definido como realizar el procedimiento de crédito a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle; haciendo que la inexactitud y la falta de control sean más relevantes, provocando desorganización, ineficiencia en el Comercial LEMART.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Análisis comparativo.

El método de trabajo con el que está laborando actualmente el Comercial LEMART en ambiguo, porque la recaudación se realiza de una manera tradicional con tarjetas donde se anota los abonos de sus clientes ya que no cuenta con la tecnología apropiada.

Evolución

A medida que crece la empresa crecen también las necesidades, es por eso que deberían implementar un Manual de Créditos y Cobranzas en el comercial LEMART para que exista más control al momento de dar un crédito solicitar la información oportuna y de esta forma poder ubicar a sus clientes si amerita la recuperación de cartera vencida y así se evita problemas futuros. Por esta razón es recomendable que la entidad tome en cuenta esta información y considere reestructurar los procesos de cobranzas.

Tendencias y perspectivas

En la recuperación de cartera la tendencia es variada hay empresas que se dedican a este servicio lo cual deslignan las responsabilidades a la propia empresa ya que son otros los que se dedican a esta labor, pero como es un comercial pequeño y los costos de contratación son un poco elevados no se puede efectuar dicha contratación.

Pero la aplicación de Políticas y Procedimientos de cobranzas mejorará el nivel competitivo dentro del mercado del comercial LEMART y así proveerá a sus clientes y ofertas de productos con facilidad de pago, y así aumentar las ventas.

4.3 RESULTADOS

Aplicando la técnica de la entrevista y la encuesta a los empleados y gerente propietario del Comercial LEMART y empleando el programa de Microsoft Excel llegamos a las siguientes conclusiones:

Encuesta para Clientes

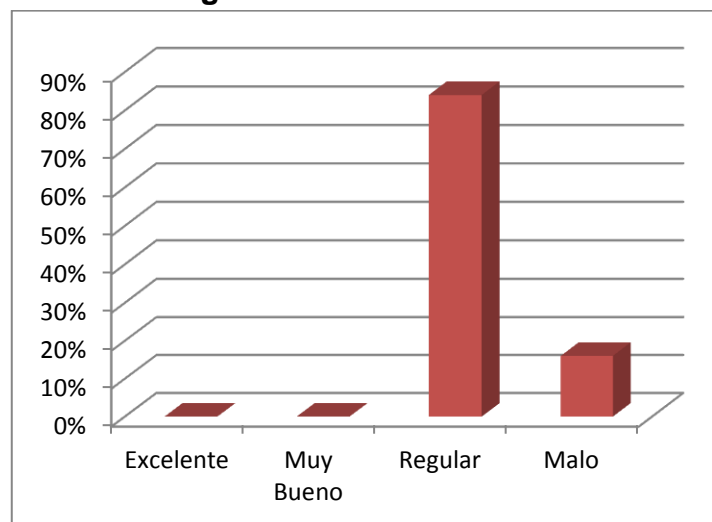
1. El Servicio de cobro del Comercial LEMART es:

Cuadro 4. Servicio de cobro

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Regular	179	84%
Malo	35	16%
TOTAL	214	100%

Fuente: Comercial LEMARTElaborado por: Cindy Oleas
Karen Marfetán

Figura 1. Servicio de Cobro



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

Para los clientes encuestados en concreto el 84% considera que el servicio de cobro es regular, los recaudadores no tienen un día fijo para visitarlos; en cambio el 16% manifiesta que el servicio de recaudación es malo, no tienen bien organizado los cobros.

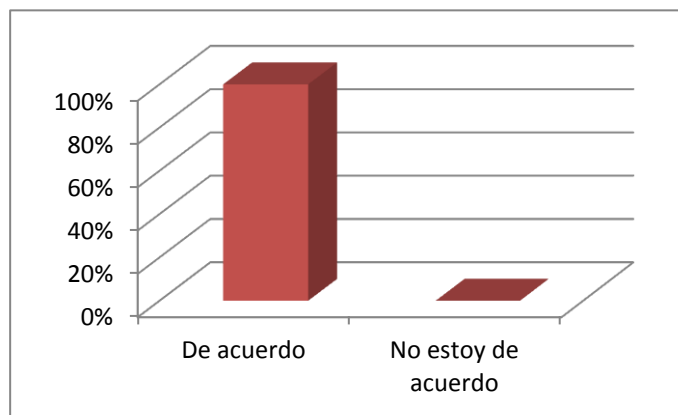
2. ¿Está de acuerdo en llevar una solicitud de crédito por lo cual permitiría obtener su información actualizada?

Cuadro 5. Solicitud de crédito

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	214	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	214	100%

Fuente: Comercial LEMARTElaborado por: Cindy Oleas
Karen Marfetán

Figura 2. Solicitud de crédito



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

La información es importante al momento de dar un crédito, ahí se va encontrar todos los datos referentes a los clientes, por este motivo el 100% está de acuerdo el llenar una ficha con datos personales y actualizados al momento de otorgar un crédito.

3. Cree Ud. Conveniente emplear el siguiente requisito:

- Cuando se solicita créditos mayores de \$1000 requeriruna garantía personal.

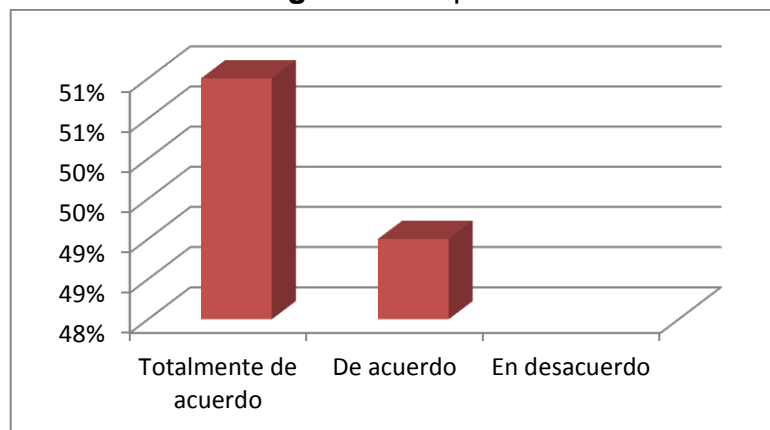
Cuadro 6. Requisito

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	110	51%
De acuerdo	104	49%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	214	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Figura 3. Requisito



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

En esta pregunta se evidencia la responsabilidad en adquirir una deuda y la importancia de una persona que garantice su posibilidad de pago, el 51% de los clientes está totalmente de acuerdo en solicitar un Garante si los préstamos son mayores de \$ 1,000⁰⁰ y el 49 % está de acuerdo en que el comercial implante este nuevo requisito al momento de solicitar un crédito.

4. Está de acuerdo que en el Comercial LEMART implemente el siguiente requisito:

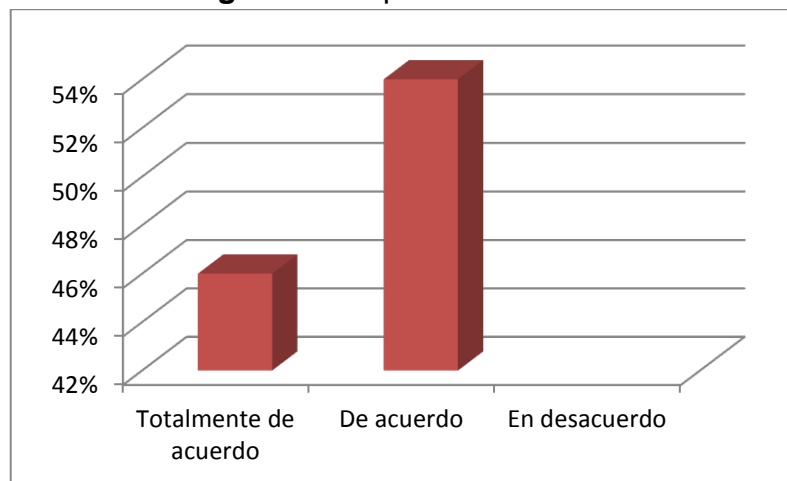
- Cuando se solicita créditos menores de \$1000 sin garante

Cuadro 7. Requisito de Crédito

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	98	46%
De acuerdo	115	54%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	214	100%

Fuente: Comercial LEMART Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Figura 4. Requisito de Crédito



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

El 54% de los clientes encuestados nos indicó que está de acuerdo con no solicitar un garante si la deuda que van a adquirir es inferior de \$1,000⁰⁰, asumiendo su responsabilidad de pago personalmente. El 46% está de acuerdo con la implementación del requisito de crédito.

5. ¿Cuál es el tiempo que el Comercial LEMART otorga a sus clientes para cancelar sus cuentas luego de considerarla vencidas previo a realizar gestiones de cobranzas?

Cuadro 8. Cancelar deudas

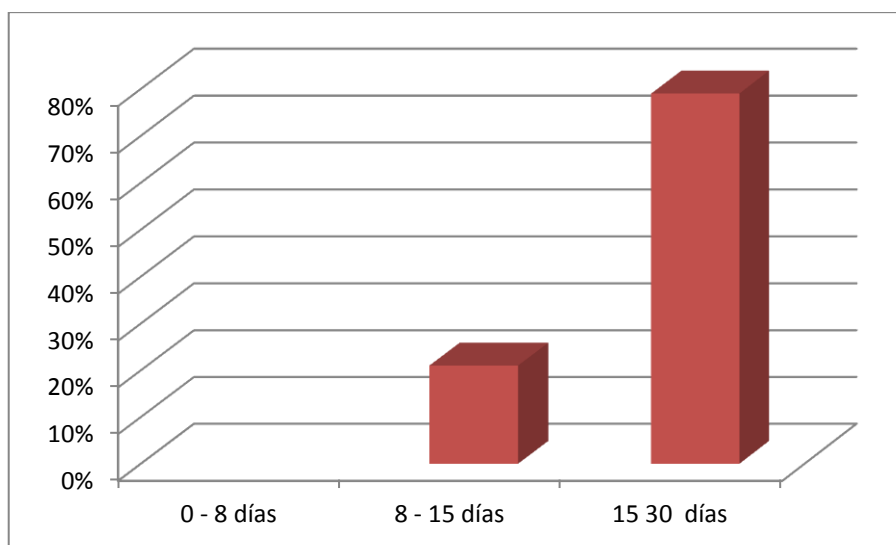
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
0-8 días	0	0%
8 – 15 días	45	21%
15 -30 días	169	79%
TOTAL	214	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas

Karen Marfetán

Figura 5. Cancelar deudas



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

El 79% de nuestros clientes coincidió que entre 15 a 30 días el comercial debe esperar para cancelar los créditos vencidos, el 21% manifestó que entre 8 a 15 días debe esperar el comercial para realizar las gestiones de cobranzas por el crédito vencido.

6. ¿Conoce Ud. Que un día de retraso en el pago de cuotas de un crédito genere costos financieros altos para el Comercial LEMART?

Cuadro 9. Días de retraso

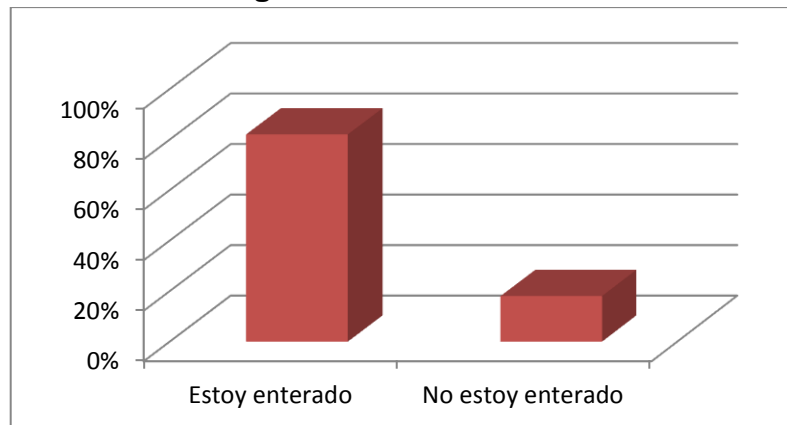
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si conozco	176	82%
Desconozco	38	18%
TOTAL	214	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas

Karen Marfetán

Figura 6. Días de retraso



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

Cuando un cliente realiza un crédito normalmente conoce que si se retrasa genera un interés por mora y este a su vez genera costo de cobranza, el 82% de los clientes estaba enterado de esta normativa, en cambio el 18% de desconocía que le comercial generaba costos financieros para la recaudación de créditos vencidos.

7. Considera que la empresa debe mejorar sus procesos de crédito y gestiones de cobranzas para otorgar un mejor servicio al cliente.

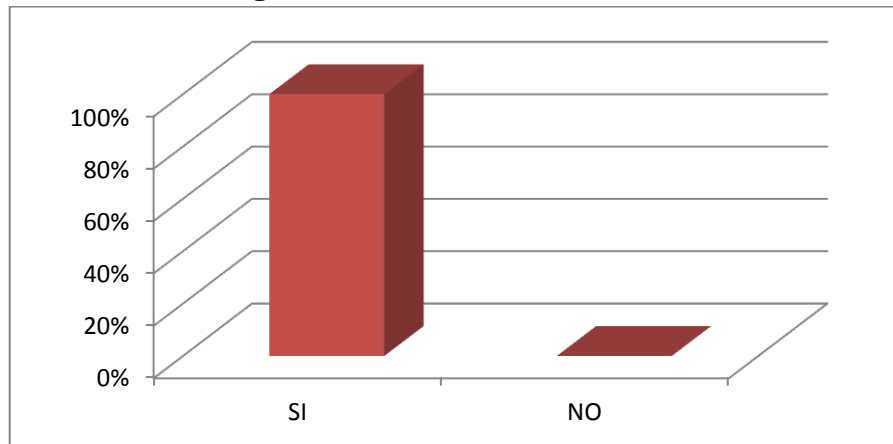
Cuadro 10. Procesos de Cobranza

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	214	100%
NO	0	0%
TOTAL	214	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Figura 7. Procesos de Cobranza



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

En el ámbito comercial estar actualizado es una estrategia para ganar clientes, el 100% de los clientes opina que si es necesario que el comercial se actualice el proceso de cobranza para brindar un servicio de calidad.

8. Cuantos días de Crédito le otorga el Comercial LEMART

Cuadro 11. Días de Crédito

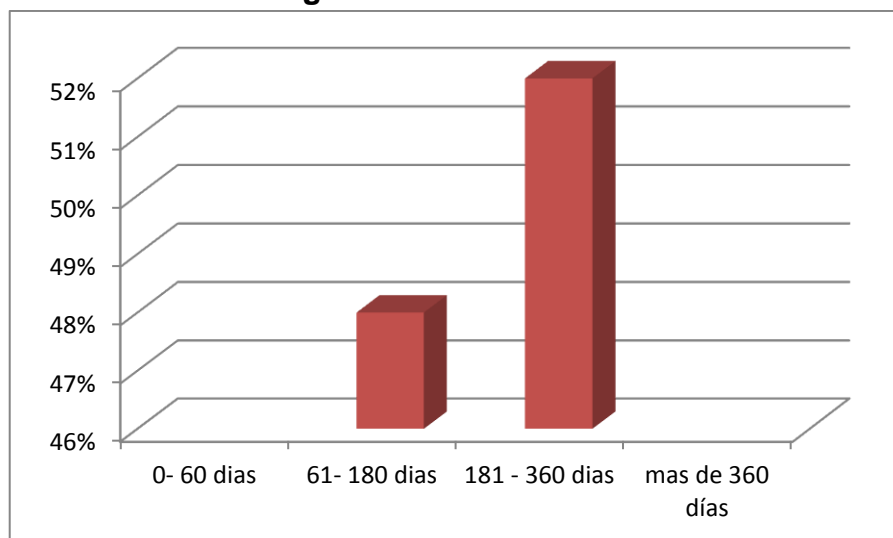
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
0 – 60 días	0	0%
61 – 180 días	102	48%
181 – 360 días	112	52%
Más de 360 días	0	0%
TOTAL	214	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas

Karen Marfetán

Figura 8. Días de Crédito



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

El 52% de los encuestados indico que el comercial LEMART cuando adquiere un crédito le otorga entre 181 a 360 días para cancelar sus obligaciones; en cambio el 48% de los clientes manifestó que al sacar un producto tienen un plazo de 61 a 180 días para cancelarlo.,

Encuesta al Gerente Propietario

1. Ud. Cree que por falta de un área con bases sólidas de Tesorería y Finanzas no se realiza el cobro de las cuentas por cobrar:

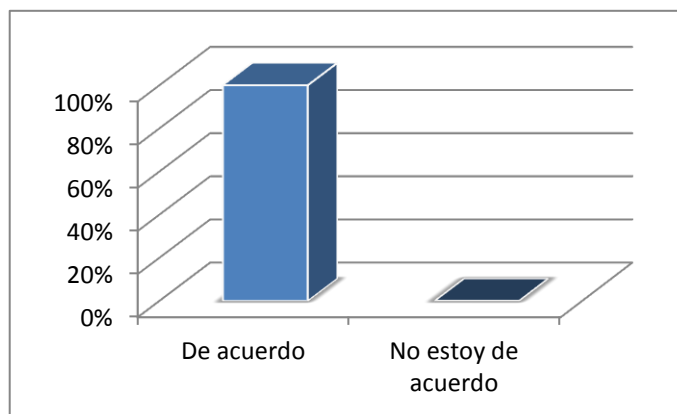
Cuadro 12. Área de Tesorería y Finanzas

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	1	100%
No estoy de acuerdo	0	
TOTAL	1	100%

Fuente: Comercial LEMARTElaborado por: Cindy Oleas

Karen Marfetán

Figura 9. Área de Tesorería y Finanzas



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

El comercial LEMART al ser una microempresa no tiene un departamento de Tesorería y Finanzas que se encargue de llevar un registro de todas sus cuentas por cobrar, ocasiona sus retrasos en la recuperación de cartera. Según nos manifestó su Gerente Propietario.

2. ¿Cree Ud. que la aplicación de políticas crediticias y créditos incrementará facilitaría su nivel de ventas y mejorará su rentabilidad?

Cuadro 13. Aplicación de políticas de ventas

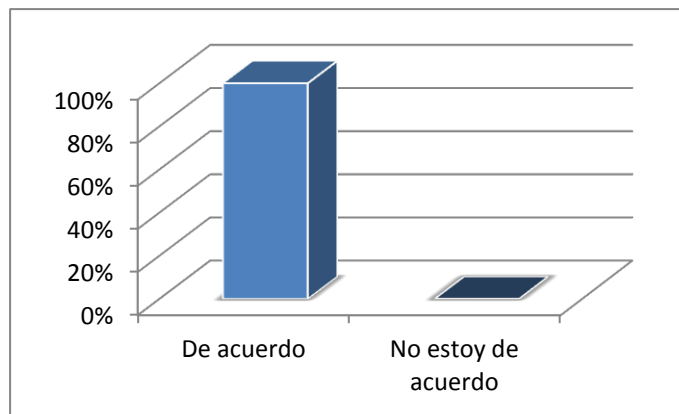
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	1	100%
En desacuerdo	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas

Karen Marfetán

Figura 10. Aplicación de políticas de ventas



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

El Gerente está de acuerdo en que la aplicación de un Manual de Políticas y Procedimientos es una estrategia óptima para el otorgamiento de créditos y este a su vez ayudara a recuperar la cartera vencida de sus clientes.

3. ¿Por qué se incrementa la cartera vencida en el Comercial LEMART?

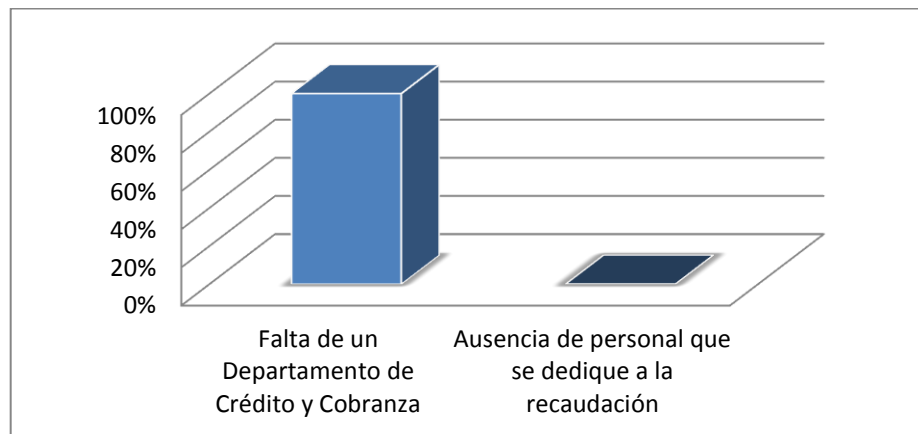
Cuadro 14. Incremento de Cartera Vencida

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Falta de un Departamento de crédito y Cobranza.	1	100%
Ausencia de personal que se dedique a la recaudación.	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Figura 11. Incremento de Cartera Vencida



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

Para el entrevistado el incremento de la cartera vencida se da por la ausencia de un Departamento de Crédito y cobranza, porque considera que está área es la que va a estar encargada de manejar y cobrar oportunamente los créditos y notificara a los clientes un atraso en sus cuotas.

4. ¿Conoce Ud. si la competencia aplica un Manual de Políticas de Crédito y de Cobranza para el otorgamiento de sus créditos?

Cuadro 15. Manual de Políticas de Crédito

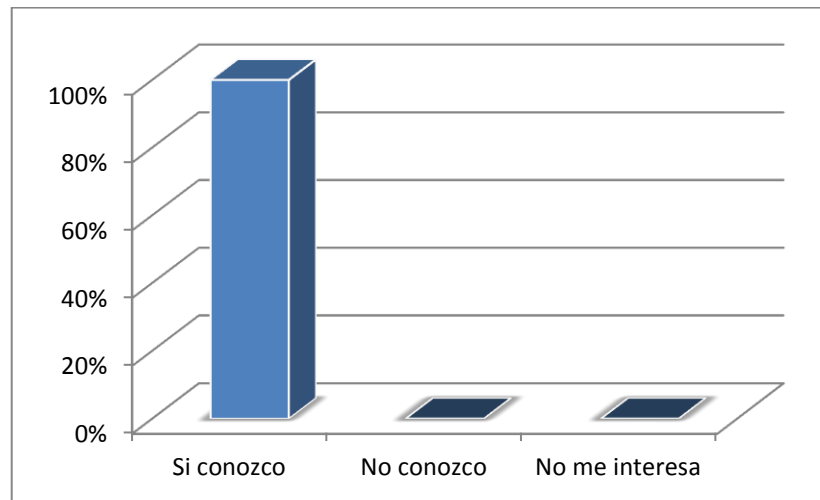
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si conozco	1	100%
Desconozco	0	0%
No me interesa	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas

Karen Marfetán

Figura 12. Manual de Políticas de Crédito



Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Análisis e Interpretación

Estar pendiente de la competencia es importante porque esto ayuda a generar estrategias de ventas y aumentar los clientes, y en una de esas investigaciones que realizó el Gerente del comercial LEMART, nos indicó que sus competidores emplean un Manual de Políticas y Procedimientos para recuperar la cartera vencida.

5. ¿Considera Ud. que el empleo de un Manual de Políticas de Crédito y de Cobranza en el Comercial LEMART ayudarán a la eficiente calificación de los Sujetos de Crédito y logro de objetivos en la recuperación de Cartera?

Cuadro 16. Empleo de un Manual de Políticas de Crédito

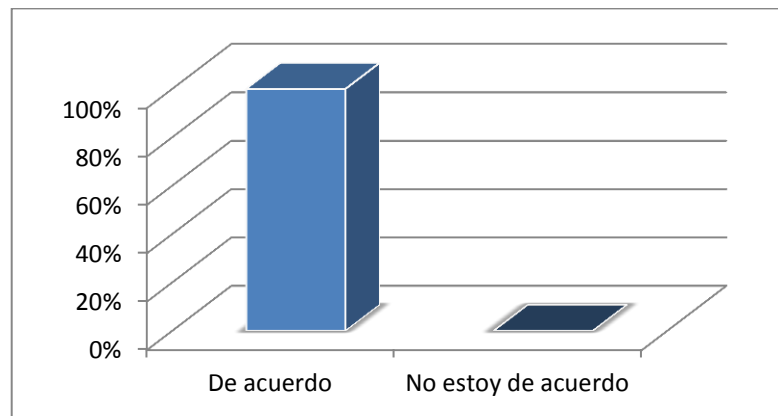
Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	1	100%
No estoy de acuerdo	0	0%
TOTAL	1	100%

Fuente: Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas

Karen Marfetán

Figura 13. Empleo de un Manual de Políticas de Crédito



Análisis e Interpretación

El Gerente está de acuerdo que la aplicación de un Manual de Políticas de Crédito y de Cobranza en el Comercial LEMART traería ventajas en el almacén, porque se calificaría de una forma más adecuada a los sujetos de crédito.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 17. Verificación de las hipótesis planteadas

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
Si al realizar un estudio crediticio sobre la cartera vencida en el comercial LEMART se podrá comprobar los factores que inciden en el incremento de cuentas por cobrar.	En las preguntas 1-2-3-4 de la encuesta realizada al gerente, se verifica la hipótesis donde se consideran los factores por los cuales hay carteras vencidas en el comercial LEMART.
La ausencia de documentación para la otorgación de créditos aumenta las carteras vencidas en el comercial LEMART.	Con la pregunta 2-3-4 de la encuesta realizada a los clientes, se puede comprobar la información exacta de cada cliente y con esto generar estrategias para la recuperación de la cartera vencida.
La ausencia de controles internos crediticios da lugar a estafas y defraudaciones ocasionando inestabilidad económica en el Comercial.	Se verifica la hipótesis con la pregunta 4-6 de la encuesta del Gerente, con un Manual de políticas y procedimientos se sabrá que hacer en casos de días de retraso en las deudas.
Aplicando distribución y segregación de funciones, acompañada de trabajo en equipo el Comercial disminuirá sus costos por gestión de cobranzas.	Se verifica la hipótesis con las preguntas 5 de la encuesta al Gerente, ahí va estar manifestada cada función del empleado de acuerdo al área laboral.
Al no contar con herramientas tecnológicas en el comercial LEMART aumenta la desorganización en cuestión de cobranza.	La hipótesis se comprueba con la pregunta 7 de la encuesta lo clientes manifestaron que el comercial debe mejorar sus servicios de cobro.

Fuente:Comercial LEMART

Elaborado por: Cindy Oleas y Karen Marfetán

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Implementación de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza en el Comercial LEMART de la ciudad de Milagro.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

5.2.1 Fundamentación Teórica

Las Políticas de Créditos

Establecer las políticas de crédito que han de interpretar dicha estrategia en una normativa concreta y de fácil comprensión para todos los empleados.

Si la estrategia de riesgos es la columna vertebral de la gestión del crédito de clientes, las políticas de crédito y cobranza son el esqueleto que permite transmitir y aplicar de forma práctica los fundamentos teóricos de la estrategia.

Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.

La política empresarial puede incluso ser la inexistencia de una política:

“la Política de la Empresa es dejar libertad de actuación a sus empleados”.

También puede ser una política muy simple que se transmite verbalmente, una política muy completa escrita en un tomo enciclopédico. Por consiguiente las políticas de crédito y cobro son una serie de directivas dictadas por la dirección de la

empresa; estas normas han sido diseñadas con la colaboración activa del departamento de CREDITO y generalmente con la implicación del departamento Comercial. Estas directrices han de presentarse por escrito y materializarse en un decálogo. Este decálogo debe indicar lo que se debe hacer y lo que no se debe hacer con relación a la concesión de créditos (así como en la gestión del riesgo de clientes).

Los objetivos de créditos se refieren al volumen de saldos de cliente que la compañía tiene previsto mantener en su balance, los créditos dudosos, los impagos y los incobrables que deben venir expresados en importes pero también en porcentajes y ratios; estos objetivos deben ser fijados para periodos mensuales y anuales.

Como actúan las Políticas de Crédito

Las Políticas de Crédito y Cobro tienen como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo.

El volumen de saldos de clientes

El volumen total de los saldos de clientes viene determinado por dos factores:

- El periodo medio de cobro de la empresa o lo dicho de otro modo el periodo medio durante el cual permanecen las cuentas de clientes en el balance pendientes de cobro.

5.2 El factor clave del crédito

El factor clave del crédito de las concesiones de crédito y de las transacciones crediticias es la promesa de pago en una fecha futura. En consecuencia la concesión del crédito se basa en la confianza.

Formalización de los créditos.

La concesión de créditos puede hacerse de una manera muy formal mediante contratos entre vendedor y comprador o de forma informal, cuando no se firma ningún contrato y simplemente al recibir un pedido, el proveedor hace entrega de los bienes al comprador. Los contratos pueden ser privados o públicos cuando también

interviene un fedatario público. Los contratos públicos gozarían de mayor cobertura jurídica que los privados.

Las promesas de pago pueden ser verbales o escritas; en este último caso los compromisos se pueden documentar en letras de cambio, pagares. Cheques o reconocimientos de deuda. Las promesas formalizadas en documentos cambiarios siempre tendrán mayor garantía jurídica.

5.3 JUSTIFICACIÓN

Debido a que el Comercial LEMART ha presentado problemas por no poseer un departamento de Crédito y Cobranzas, se realizó una investigación en la cual se identificaron muchas falencias de la misma, este proyecto es importante porque nos va a permitir crear un departamento por medio de la implementación de Políticas y procedimientos los cuales van ayudar a que el personal trabaje con profesionalismo, al igual que un correcto control interno y capacitación de los empleados, para que exista un mejor desempeño departamental.

El crédito y la cobranza son de gran importancia para un Comercial, por cuanto todas las Instituciones tienen la necesidad de llevar un control de su cartera. Así obtendrá mayor control y prevención de su cartera vencida. Por lo que es imprescindible tener políticas de crédito cobranzas de calidad que permite a los implicados tomar decisiones que le guíen el camino hacia la Productividad de Instituciones Financieras, Comerciales y de Servicios.

Por otra parte, los servicios aportados por una buena gestión de cobranzas son imprescindibles para obtener información de carácter legal, y contribuir con las obligaciones financieras ante el organismo de control como es: La Superintendencia de Compañías o de Bancos, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento. Es otorgar una herramienta adicional, con bases técnicas y resultados eficientes. En el ámbito administrativo y Financiero: ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración, la planificación, toma de decisiones, prevención y control de cartera vencida. Por lo expuesto y una vez que se entregue el modelo, existe el compromiso de las

autoridades de ponerlo en práctica.

OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la Propuesta

Elaborar un Manual de Políticas de créditos y Cobranza en el Comercial “LEMART” mediante la elaboración de estrategias que permita realizar una correcta evaluación al sujeto de crédito y su recuperación posterior.

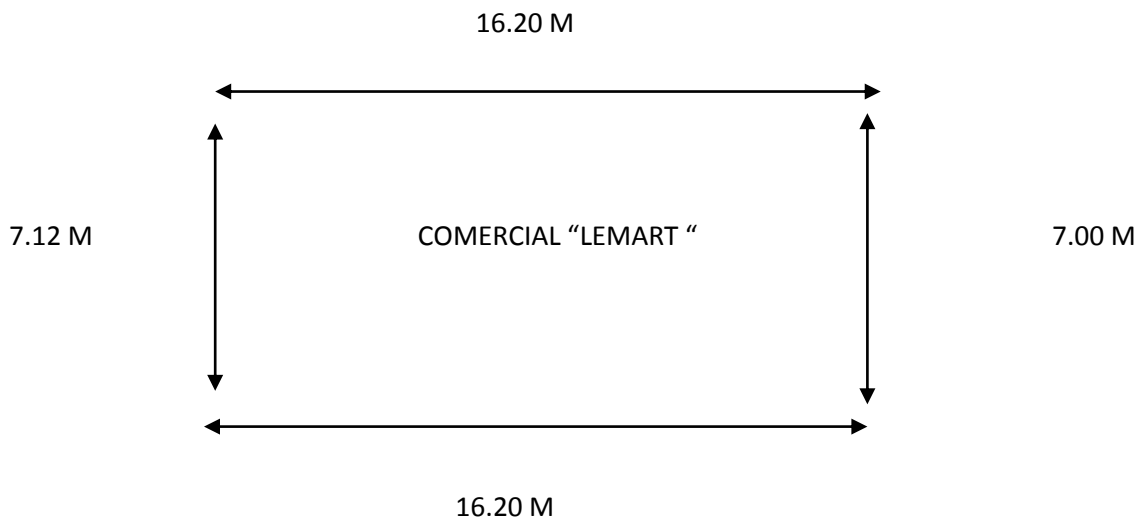
5.4.2 Objetivo Especifico de la Propuesta

- Estructurar los procesos para generar créditos y cobranzas a clientes.
- Mejorar la eficiencia en el área de Cobranzas del almacén.
- Establecer metas para cobros y cantidades reales en recuperación de cartera en periodos restablecidos.

5.4 UBICACIÓN

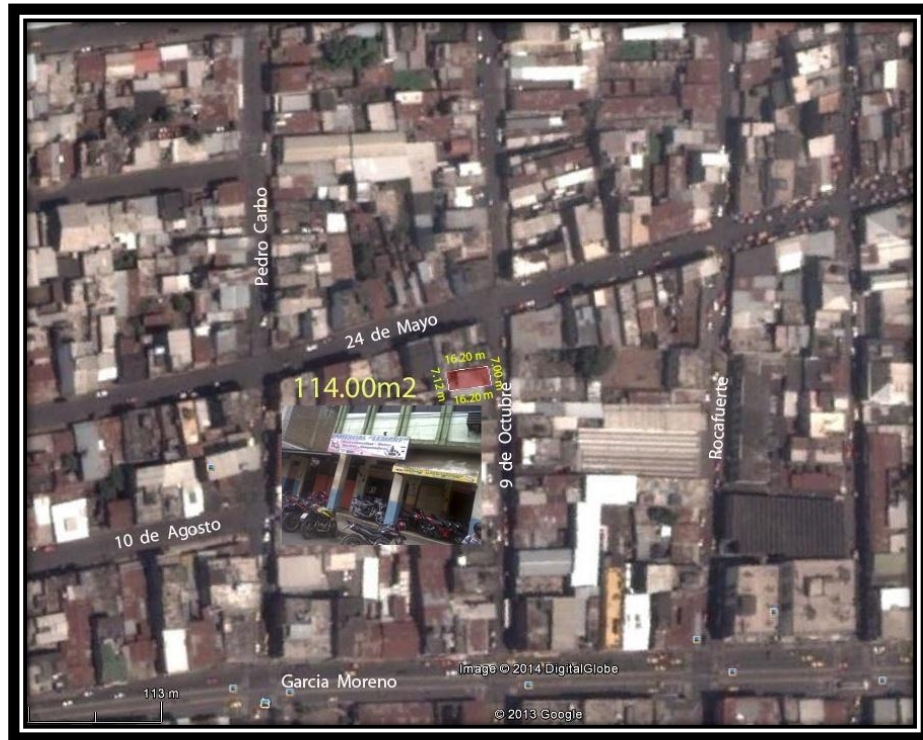
La propuesta se realizara en el Comercial “LEMART”, ubicado en las calles 9 de Octubre y 24 de Mayo manzana 46 y solar 9 del cantón Milagro provincia del Guayas.

Grafico 14. Dimensión del Comercial LEMART



Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Grafico 15. Ubicación del Comercial LEMART



Fuente:
Google
Maps

Grafico 16. Comercial LEMART



Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

5.5 FACTIBILIDAD

Nombre de la Empresa

Comercial "LEMART"

Eslogan

"Todo lo que su hogar necesita a menor precio y con garantía"

Logotipo



Actividad económica principal

Venta de línea blanca, línea café, motos y equipos de cómputos

Misión.

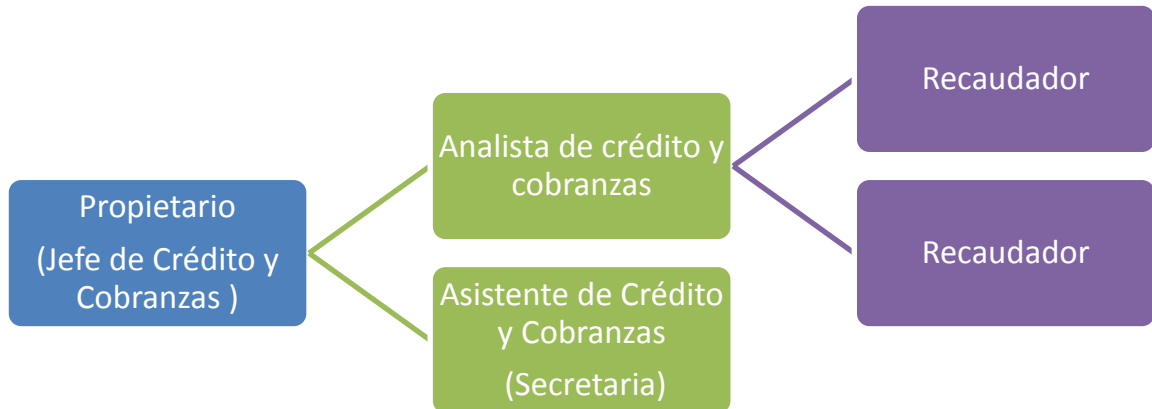
Satisfacer las necesidades existentes en el mercado domestico, comercial e institucional, ofreciendo muebles, electrodomésticos y artículo para el hogar de alta tecnología y calidad, con una excelente atención y servicio permitiendo ser una ayuda a la sociedad.

Visión

Ser líderes en ventas en tres años en el mercado con la comercialización de productos de alta tecnología avanzada y artículos para el hogar con productos innovadores.

Estructura Organizacional del Departamento de Crédito y Cobranza

Gráfico 17. Estructura del Departamento de Crédito y Cobranza



Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Para la propuesta de esta investigación planteamos el siguiente organigrama que está conformado por el Propietario (Jefe de Crédito y Cobranzas), se encargara de velar por la cartera del comercial, soportado por el Analista de Crédito.

El analista de crédito conoce las políticas de crédito del comercial y verifica la información antes de aprobar un crédito.

El Asistente de Crédito agilizará el proceso de elaboración de notas de crédito, notas de débitos, control de pronto pagos, control físico de facturas y archivos.

Dos recaudadores que realicen las gestiones de cobro en los diferentes lugares de la ciudad de Milagro.

Este tipo de organigramas es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar al departamento en forma general

Manual de Funciones

1	COMERCIAL “LEMART”
CARGO:	JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS
OBJETIVO DEL CARGO:	Gerenciar y administrar el área operativa de cobranzas
FUNCIONES ESPECIFICAS DEL JEFE DE CREDITOS Y COBRANZAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contabilidad general ▪ Legislación comercial ▪ Técnicas de créditos y cobros. ▪ Gestión empresarial. ▪ Relaciones Públicas. • Ser una persona bien entrenada, educada y adaptada para tratar con el personal de su propio departamento, los jefes de otras áreas, la gerencia y los clientes. • Planificar proyectos para el departamento de crédito y cobranzas, • Evaluar la gestión de cobranzas del comercial. • Ofrecer un servicio de calidad a la clientela. • Negociar con los clientes para tratar de lograr la cobranza de cartera vencida o para el pago oportuno procura que el cliente se sienta atendido por este departamento. • Cumplir y hacer cumplir los objetivos establecidos en la Empresa. 	
REQUERIMIENTOS	
Instrucción:	C.P.A. – Ingeniero Comercial con conocimientos en cobranzas
Experiencia:	3 a 4 años en cargos similares
Iniciativa:	Reflexivo – Analítico - Crítico

2	COMERCIAL “LEMART”
CARGO:	ANALISTA DE CRÉDITO Y COBRANZAS
OBJETIVO DEL CARGO:	Evaluar la cartera y el riesgo crediticio.
FUNCIONES ESPECIFICAS DEL ANALISTA DE CRÉDITO Y COBRANZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contabilidad general ▪ Legislación comercial ▪ Técnicas de créditos y cobros. • Supervisar al personal a cargo, haciendo cumplir las normas y políticas establecidas por el comercial. • Otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa, teniendo en cuenta el análisis del mismo a través de la información recopilada, tratando en lo posible de sujetarse al reglamento existente. • Registrar cobranzas, descuentos y analizar las cuentas por cobrar asignadas a fin de mantener su control y contribuir en la mayor medida posible con el cobro de las mismas. • Efectuar un permanente control de morosidad. • Estrecha comunicación con clientes externos e internos, manteniéndolos informados de la situación de la cartera constantemente. • Reportar la información correspondiente que les sea solicitado por el jefe inmediato.
REQUERIMIENTOS	
Instrucción:	Administración, Finanzas, Contaduría o afines
Experiencia:	3 a 4 años en cargos similares
Iniciativa:	Reflexivo – Analítico - Crítico

3	COMERCIAL “LEMART”
CARGO:	ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS
OBJETIVO DEL CARGO:	Controlar el cumplimiento de las obligaciones de todos los clientes.
FUNCIONES ESPECIFICAS DEL ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
<p>ener conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad • Manejar Utilitarios • Capacidad de trabajo a presión • Conocimientos Crédito y Cobranzas. • Flujos de Caja. • Presupuestos. • Financiamientos. • Manejo de Antigüedad de Cartera. • Criterio Contable. • Manejo de sistemas contables: módulos de cuentas por cobrar y elaboración de cheques. • Manejo bancario: líneas, créditos, factoring, etc. <p>Debe ser responsable, organizado, metódico y honesto.</p>	
REQUERIMIENTOS	
Instrucción:	Estudiantes de últimos años o egresados en carreras contables
Experiencia:	2 a 3 años en cargos similares
Iniciativa:	Reflexivo – Analítico - Crítico

4	COMERCIAL “LEMART”
CARGO:	PERSONAL DE COBRANZA
OBJETIVO DEL CARGO:	Realizar las cobranzas de las cobranzas asignadas.
FUNCIONES ESPECIFICAS DEL ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Tener ciertas habilidades y técnicas orientadas a mejorar su nivel profesional y performance dentro de la empresa. • Tener una buena apariencia personal. • Voz y Vocabulario fluido. • Aptitudes para la cobranza • Conocimientos técnicos para la cobranza. • Políticas de cobranzas del comercial. • Conocimiento del cliente. • Seguimiento y control de la cobranza.
REQUERIMIENTOS	
Instrucción:	Bachilleres de cualquier áreas
Experiencia:	2 a 3 años en cargos similares
Iniciativa:	Sereno – Analítico – Crítico- Negociador -

Análisis FODA

Gráfico 18. FODA



Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Estrategias de la Matriz FODA.

Cuadro 18. Estrategia FO-FA-DO-FA

<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA FO-FA-DO-FA</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expandir con sus ventas a otras zonas cercanas a Milagro. 2. Volverse competitivos 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios en las necesidades y gustos del comprador. 2. Constante aparición de competidores. 3. Cambios en las leyes de exportación por parte del gobierno
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liquidez 2. Ser reconocido a nivel zonal y local. 3. Experiencia en la actividad comercial. 4. Solvencia Patrimonial. 	<p style="text-align: center;">FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Aprovechar la condición financiera estable y la ubicación del almacén para la captación de nuevos clientes. 1.2 Con la reputación del comercial se da garantía de los productos que se ofrecen 1.3 Lograr que nuestros servicios sean utilizados en lugares donde la competencia aun no ha llegado, dentro y fuera del cantón. 	<p style="text-align: center;">FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Otorgar créditos razonables a nuestros clientes, para eliminar e incremento de las tasas de mora. 1.2 Innovación de mercadería cada vez que sea posible, para cumplir las necesidades y gustos del comprador. 1.3 Mejorar el servicio para que los clientes sigan confiando y prefiriendo el comercial "LEMART"
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de un departamento de crédito que repercute en altos índices de cartera vencida. 2. Ausencia de personal capacitado. 3. No hay una dirección estratégica clara. 	<p style="text-align: center;">DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Crear un Departamento de Crédito y Cobranzas. 1.2 Implementar manuales de procedimientos para que los empleados puedan cumplir con sus funciones y de esta manera ser competitivos 1.3 .Planeación estratégica con el personal de ventas para tomar nuevos mercados. 	<p style="text-align: center;">DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Dar a conocer a los clientes las políticas de sus créditos. 1.2 Preparar al personal del comercial para cualquier imprevisto, ofreciendo siempre un servicio adecuado para mantener al cliente satisfecho. 1.3 Realizar un estudio de mercado enfocado a nuestros clientes potenciales.

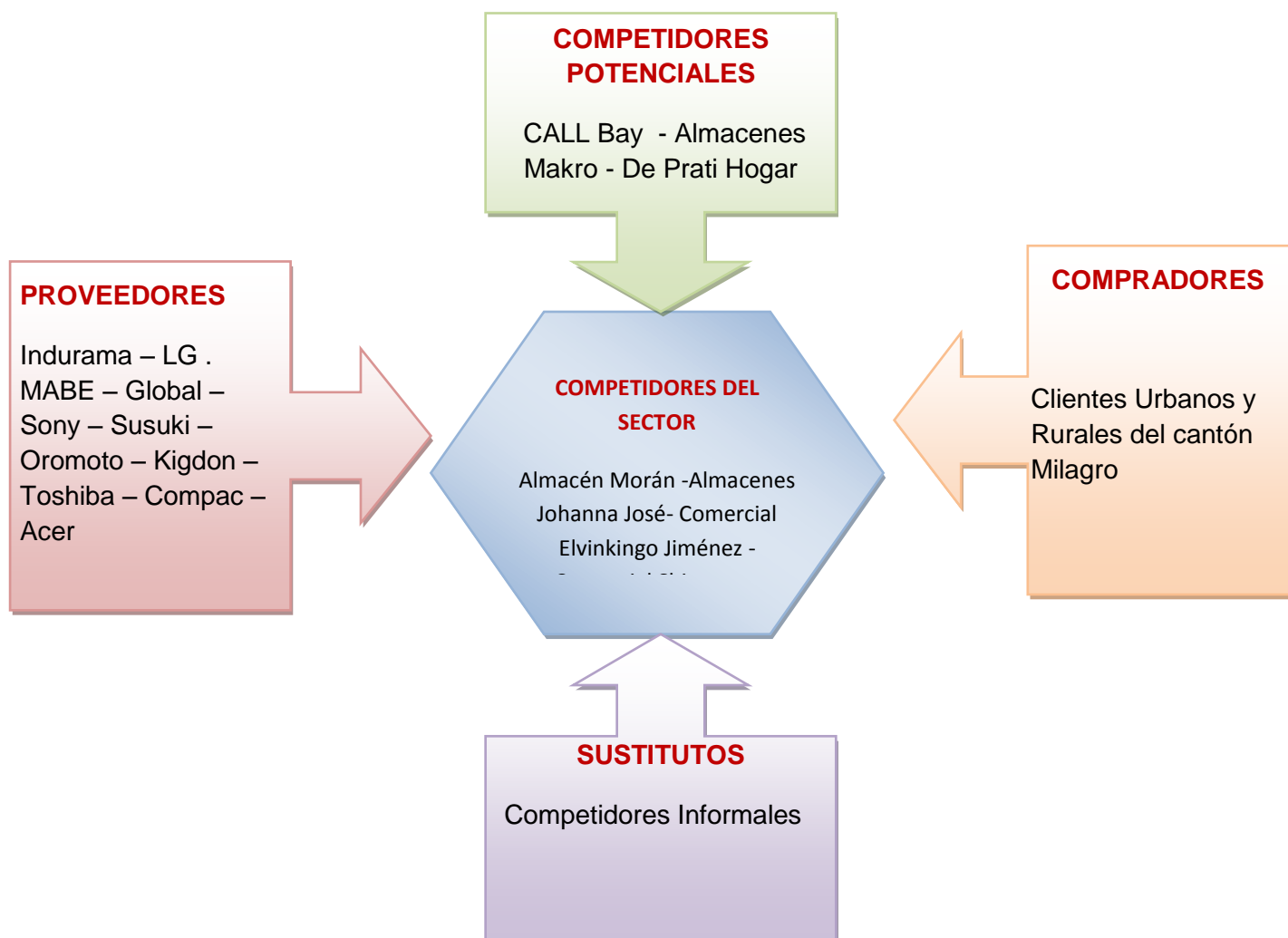
Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Conclusión del FO-FA-DO-DA

Como resultado del Análisis Situacional, se observa que el comercial posee Fortalezas que le permiten competir en el mercado a través de una gama de productos y posee la oportunidad de distribuirlos en las zonas rurales del cantón. Esto ha permitido crear una serie de estrategias para descartar las debilidades y amenazas del almacén; aprovechando las oportunidades externas que se presentan, lo cual nos permitirá tener una cartera segura con pronto pago y una gran capacidad de negociaciones y flexibilidad con los clientes.

Análisis PORTER

Cuadro 19. Análisis Porter

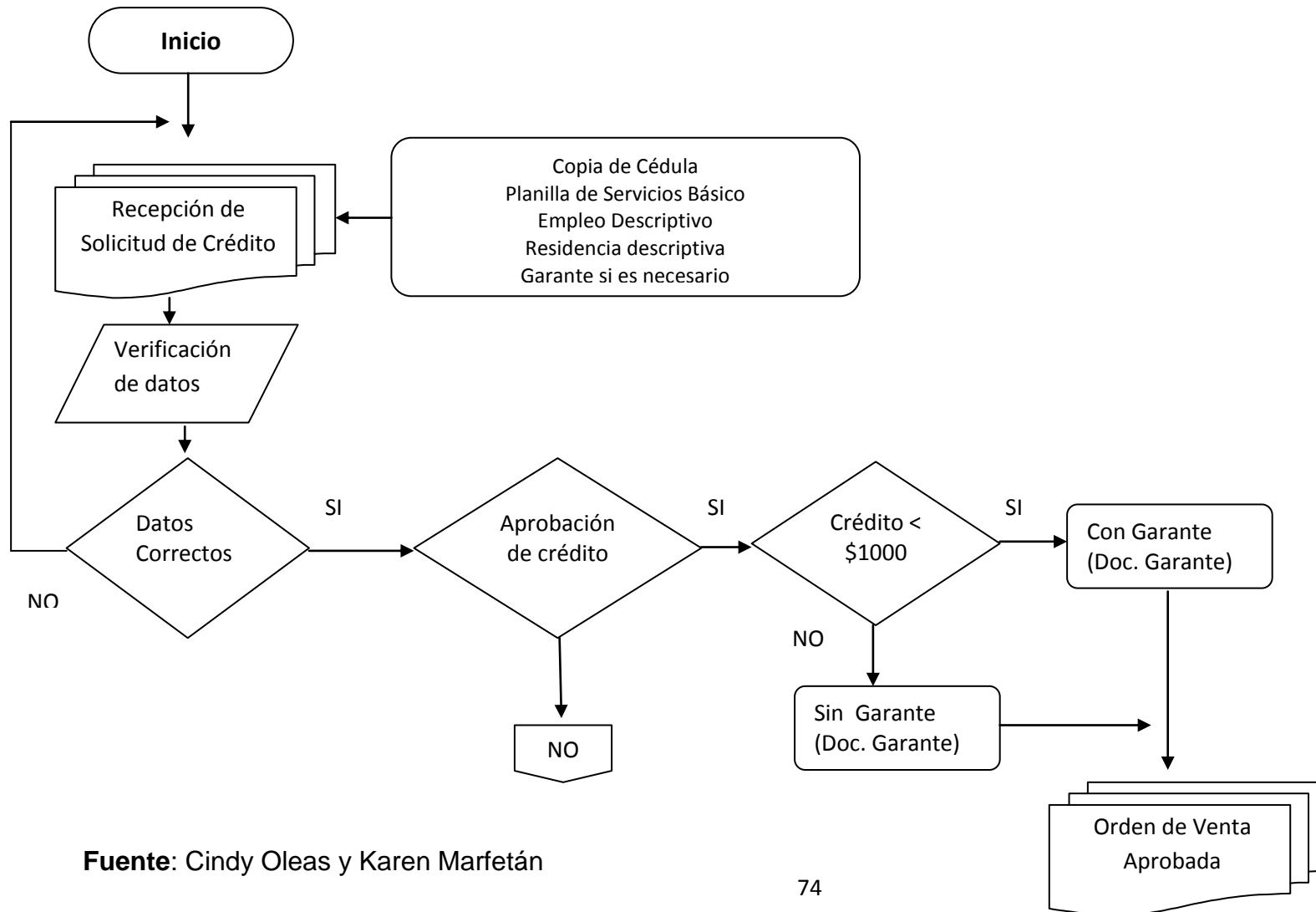


Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

5.6 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Procesos de Implementación Políticas para recuperar la cartera vencida del comercial "LEMART".

Cuadro 20. Proceso de Crédito



Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

El otorgamiento del crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante que a su vez, está definida fundamentalmente por el flujo de caja y sus antecedentes crediticios

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito debe considerar, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones frente a variaciones cambiarias, las garantías preferidas, preferidas de muy rápida realización y preferida realización y preferidas autoliquidables.

Para evaluar el otorgamiento de créditos comercial e hipotecaria, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del solicitante, su patrimonio neto, importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas para con la cooperativa; así como las clasificaciones asignadas por las otras empresas del sistema financiera.

Proceso para la evaluación del crédito

1. Recepción de Solicitud de Crédito y Documentación.

Se deberá recepcionar la solicitud de crédito y garantías debidamente llenadas según el formato lo indica, es importante que el solicitante consigne los datos generales como: copia de cédula, planilla de servicios básicos, empleo descriptivo, residencia descriptiva, garante si es necesario

2. Verificación de Datos

Revisar tabla de condición en el Buró de Crédito.

3. Verificación del Domicilio

Se deberá proceder a realizar visitas al domicilio y centro laboral del solicitante.

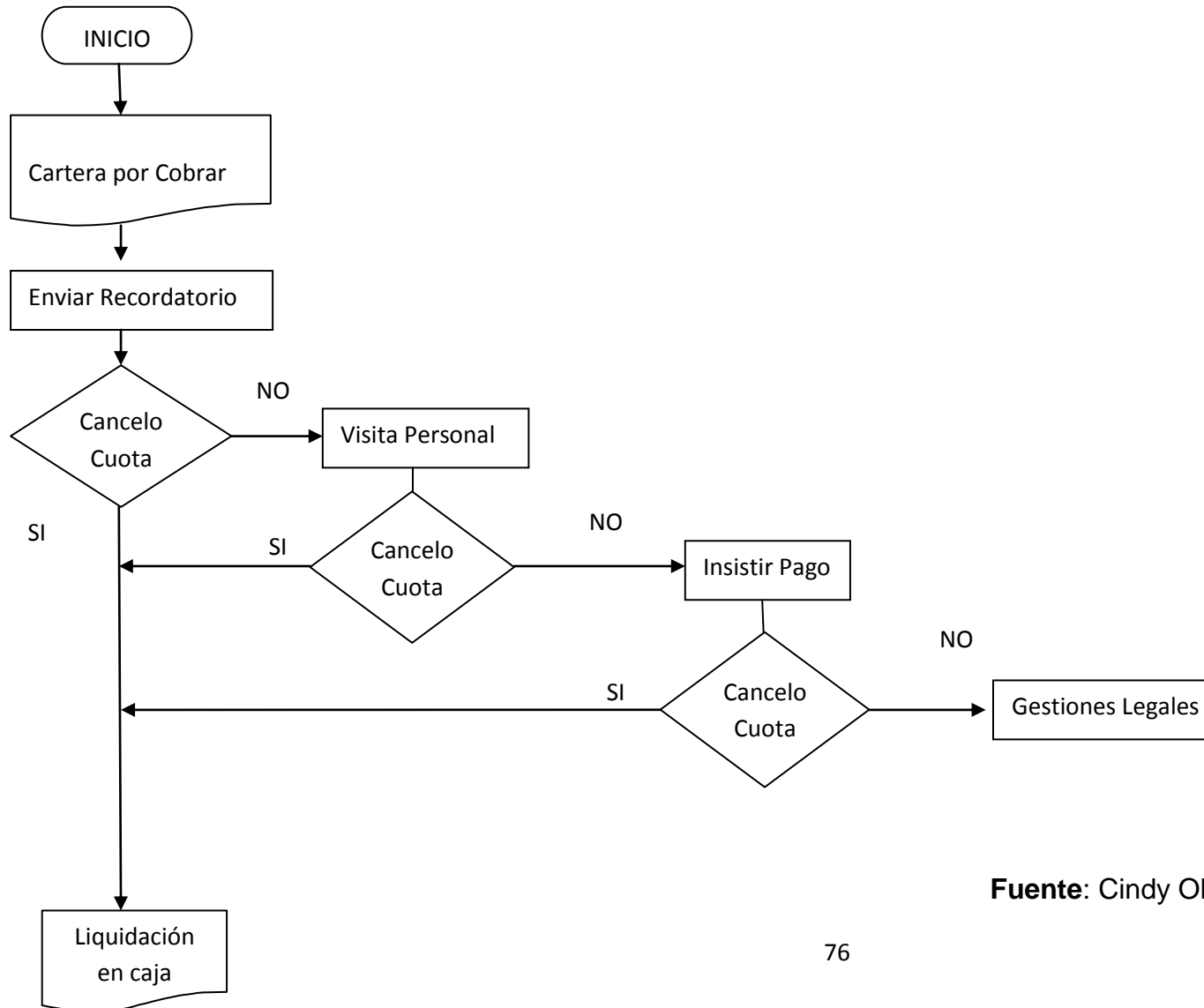
4. Aprobación de Crédito.

En este punto el Analista de Crédito aprueba o desaprueba el crédito solicitado.

5. Crédito mayores a \$ 1,000⁰⁰

Si el Crédito solicitado es mayor a \$1,000⁰⁰, se pide garantía.

Cuadro 21. Proceso de Cobranza



Fuente: Cindy Oleas y Karen Marfetán

Proceso de Cobranza

1. Notificación

Después de 2 días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, el comercial envía la notificación en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la notificación, se envía una segunda notificación más perentoria. Las notificaciones de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

2. Visita a Domicilio/ Insistir Pago

Si las notificaciones son inútiles, el analista de crédito, envía un recaudador al domicilio del cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

3. Procedimiento Legal

Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. El procedimiento legal no es solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en banca rota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de la deuda. Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales del cobro no ofrecen un rendimiento suficiente; el comercial debe tener en cuenta este punto



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

COMERCIAL "LEMART"

Dirección: 9 de Octubre entre García
Moreno y 24 de Mayo

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIEMINTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA



DISEÑADO POR:

- ☞ CINDY KATHIUSCA OLEAS
CORDERO
- ☞ KAREN MARFETÁN ORELLANA

COMERCIAL "LEMART"

Dirección: 9 de Octubre entre García Moreno y 24 de Mayo

Teléfono: 2712425 - 0994394034

Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza

Objetivo: Establecer un adecuado proceso de Crédito mediante el cual nos garantiza una eficiente y eficaz Cobranza.

Alcance: La administración de las cuentas por cobrar se ejercerá a través del área de Crédito y Cobranzas bajo los lineamientos en la comercialización de los diferentes artículos hasta la recuperación de cartera.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

1. CRÉDITO DIRECTO NUEVO

- En la zona rural del cantón Milagro donde el teléfono convencional es muy escaso se aplica la confirmación de los perfiles con teléfonos celulares, cabe indicar que estos sectores están plenamente identificados por el personal de crédito. (recaudadores).
- Los solicitantes que residen en casa de familiares o alquilen aplican con la garantía del dueño de casa, también puede aplicar con un garante externo con casa propia. (verificación terrena del garante es previa en este escenario).

1.1 Requisitos para crédito directo nuevo

- La documentación será requerida por el perfil en que califica el solicitante. (En cada perfil se detalla la documentación mínima solicitada para facturar.)
- El cliente no debe estar en el buró de crédito o Central de Riesgo con calificación diferente A 0 B, si el cliente es calificación B se solicitará un certificado a la Entidad que le dio el crédito, asegurando que sus saldo ha sido cancelado.

- La edad legal para el otorgamiento del crédito en el Comercial “LEMART” será a partir de los 20 años hasta los 65 años.
- En el caso de los jubilados del IESS, ISFA, e ISPOL se puede hacer una excepción hasta los 70 años, debe poseer casa propia o vivienda familiar y presentar como justificativo el depósito bancario de ingreso mensual o mecanizado del IESS.
- En el caso de los analfabetos que firman en la cedula de ciudadanía y de los que registran huella digital pueden aplicar a un crédito sin garante, según el perfilamiento del cliente, haciendo estampar en la solicitud y el pagare su huella digital derecho, no debe haber doble huella.
- Para los solicitantes nuevos que vinen en zonas restringidas y excluidas que tengan un trabajo con relación de dependencia, estabilidad laboral de un año, negocio propio o local establecido con una antigüedad o mayor a un año, casa propia o de familiares y se pueda realizar la gestión de cobranza en el lugar de trabajo, estos escenarios podrán aplicar el crédito sin entrada, con la opción de los cobros se realicen en el lugar de pago.

2. CRÉDITO DIRECTO REITERATIVO

Definición: Un cliente reiterativo es todo cliente PASIVO del Comercial “LEMART” que no ha realizado compras a crédito o pago de cartera durante los últimos 10 meses, que cumple con lo indicado en la política de crédito y no mantiene valores vigentes de pago.

- En los escenarios que el cliente se ha cambiado de domicilio y no se ha cambiado de trabajo o viceversa, se debe autorizar la facturación, el despacho del artículo es posterior a la verificación o se pueda aplicar el sistema de contra entrega.

- En los escenarios que las referencias telefónicas no contesten, se deberá tomar la decisión en base al record de pago del cliente y las bases de consultas revisadas. Es vital que el analista actualice la información.

3. CRÉDITO DIRECTO RECURRENTE

Definición: Cliente recurrente es el cliente ACTIVO del Comercial “LEMART”, que cumple con lo indicado en la política de crédito y mantiene valores vigentes de pago al día.

- En los escenarios que el cliente activos que se detecte un cambio de domicilio pero sigue trabajando en el mismo lugar o viceversa, se deberá autorizar la facturación, el despacho del articulo es posterior de la nueva información si la confirmación telefónica es satisfactoria se pueden diferir la verificación terrena.
- Para este segmento de clientes se suprimen las llamadas telefónicas, pero es vital que el Analista de Crédito actualice la información mediante una entrevista al cliente.

4. REQUISITOS PARA CRÉDITO

Requisitos para crédito

Datos personales

Empleo descriptivo (lugar, puesto, remuneración, condición, estabilidad, tiempo, etc.

Ingresos adicionales

Garantías

Residencia descriptiva (propia, alquilada, hipotecada, etc)

Pagare firmado por el cliente.

Entrevista Obligatoria para actualizar datos.

5. REFERENCIAS CREDITICIAS DE LOS BURÓS DE CRÉDITO DEL SECTOR FINANCIERO, COOPERATIVAS Y COMERCIAL.

- Revisar tabla de condición en el buró

- Todos estos casos de malas referencias crediticias deben tener la aprobación del Jefe de Crédito y Cobranza.

6. CUPO MENSUAL DE CRÉDITO

El cupo de crédito se debe calcular, tomando como referencia el valor del Ingreso Bruto (sueldo u otras actividades) mensual confirmado del Cliente o solicitante que este aplicando en el Comercial "LEMART"

Que el Valor del pago o cuota del cliente no debe superar el 60% del ahorro neto del cliente

7. NIVELES DE APROBACIÓN DE CUPO Y CUOTA INICIAL

CARGO	CUPO TOTAL
Jefe de Crédito y Cobranza	Valores de \$1,000 ⁰⁰ a \$3,500 ⁰⁰
Analista de Crédito	Valores menores a \$1,000 ⁰⁰

De las Ventas a Crédito mayores a \$ 1,000⁰⁰ el tiempo de análisis será de 6 horas, en caso de ser un cliente recurrente el tiempo de análisis será en un máximo de 1 horas (este tiempo es para actualización de información del cliente), el Comité de Crédito se reserva el derecho de solicitar garante en los casos que sea necesario. En estos casos (solicitar garante) se extiende el tiempo de análisis.

8. COMITÉ DE CRÉDITO

Para la aprobación de un crédito que sea igual o superior a \$ 3,500⁰⁰; deberá tomar la decisión de aprobarlo o rechazarlo un Comité de Crédito conformado por la siguiente manera:

PRESIDE EL COMITÉ	PARTICIPANTES DEL COMITÉ
Jefe de Crédito y Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Crédito y Cobranza • Analista de Crédito

Todo crédito que por si monto ingresa al Comité de Crédito deberá ser revisado, documentado y analizado con un informe de Crédito realizado inicialmente por el

Analista de Crédito o Jefe de Crédito, a continuación el informe deberá ser revisado, analizado y aprobado o negado por el Comité de Crédito.

PERFIL DE CLIENTES NUEVOS

- Mayores de 20 años.
- Copia de servicio Básico.
- Casa Propia.
- Actividad económica estable un año.
- Teléfono Convencional
- No estar en el buró de crédito o Central de Riesgos.
- Garantía si es necesaria.

PERFIL DE CLIENTES REITERATIVOS/RECURRENTES

- Mayores de 20 años.
- Jubilados hasta 70 años
- Copia de servicio Básico.
- Casa alquilada /propia
- Actividad económica de 3 meses en adelante..
- Teléfono Convencional
- No estar en el buró de crédito
- Garantía si es necesaria.

RESTRICCIONES

Restricciones para Crédito

- Para los solicitantes nuevos que vivan en zonas restringidas y excluidas que tengan un trabajo con relación de dependencia, estabilidad laboral menor a 1 año, casa de familiares o alquilada y no se pueda realizar la Gestión de Cobranzas en el lugar de trabajo. NO SERAN SUJETO A CRÉDITO.

- No serán sujeto a Crédito los que vivan en zonas de difícil acceso. Se define de difícil acceso aquellos lugares que no es posible hacer gestión de cobranzas, porque la moto o vehículo no tiene facilidad de acceso.

- Los solicitantes nuevos que apliquen ventas a crédito que no registran movimiento en el buro de crédito; y el conyugue registre deudas vigentes vencidas existentes en los buro de crédito en los sistemas financieros y cooperativas no podrán acceder a un rédito salvo el caso que presente un certificado emitido por la Institución financiera o Comercial donde registra la deuda indicando la cancelación del valor adeudado.

- Los clientes calificados como incobrables NO son sujetos a crédito, bajo ningún concepto.

- No se puede Diferir verificaciones en los casos que el cliente cambie de información y no se pueda confirmar telefónicamente, la verificación terrena, se debe realizar en un tiempo máximo de 30 minutos y únicamente en estos escenarios es obligatoria antes de la aprobación del crédito.

Nota: Toda excepción para una crédito deberá ser aprobado por el Jefe de Crédito y Cobranza (Propietario).

PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE CRÉDITO	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Cliente	Se presenta en el Comercial "LEMART"
Vendedor/ Asistente de Crédito	Muestra los artículos que dispone el comercial. Explica los planes de crédito, periodos, garantías, recargas adicionales por mora.
Cliente	Si satisface sus expectativas, entrega documentación, para completar la solicitud de crédito.
Asistente de Crédito	Entrega Documentos al Analista de Crédito.

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Analista de crédito	Revisa y verifica la documentación, hace el respectivo análisis y evolución, confirma las referencias requeridas del cliente. Si la evaluación cumple con los requisitos, procede al otorgamiento del crédito. En caso de ser denegado, se le informará al cliente del resultado de este y se devolverá la prima, según sea la política.
Asistente de Crédito	Localiza al cliente e informa el resultado del crédito.

OTORGAMIENTO DE CRÉDITO MAYORES A \$ 1000⁰⁰ hasta 3,500⁰⁰

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
Analista de crédito	Analiza el Crédito y envía la documentación al Jefe de Crédito y Cobranza
Jefe de Crédito y Cobranza	<p>Si la evaluación cumple con los requisitos, procede al otorgamiento del crédito.</p> <p>En caso de ser denegado, se le informará al cliente del resultado de este y se devolverá la prima, según sea la política.</p> <p>Si el Crédito supera a los \$3500⁰⁰ se envía información al Comité de Crédito.</p>
Asistente de Crédito	Localiza al cliente e informa el resultado del crédito.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

- Antes de 2 días r de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, el comercial llama por teléfono al cliente recordándole al cliente su fecha de pago.
- Después de dos días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuneta por cobrar, l comercial envía la notificación en buenos términos, recordándole al cliente su obligación.
- Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envió de la notificación, se envía una segunda notificación más perentoria. Las notificaciones de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.
- Si las notificaciones son inútiles, el analista de crédito junto con el recaudador van al domicilio del cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.
- Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. El procedimiento legal no es solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en banca rota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de la deuda. Existe un punto más allá del cual los gastos adicionales del cobro no ofrecen un rendimiento suficiente; el comercial debe tener en cuenta este punto

ACLARACIONES

- El pago puntual de su cuota le permite continuar accediendo que apoyarán al beneficio de su hogar.
- El retraso en el pago de su cuota implica el cobro adicional de intereses de mora y gestión de cobranza a partir del primer día de vencido.
- Los honorarios y gastos de cobranzas que aplicaran a sus cuotas vencidas, se indican en la siguiente tabla.

Multas y Honorarios por Administración de Cobranzas

Valor de la cuota o cuotas consolidadas (en dólares)	Días de Retraso					
	1 a 4 días	5 a 15 días	16 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	Más de 90 días
1 a 20 USD	1.0	3.0	4.5	4.5	4.8	5.2
21 a 40 USD	1.0	5.5	6.5	7.5	8.5	9.5
41 a 100 USD	2.0	8.0	9.2	10.0	11.2	12.1
101 a 180 USD	3.0	11.78	12.9	14.1	15.5	17.0
181 a 250 USD	3.0	13.2	14.8	16.2	17.8	19.2
251 a 500 USD	4.0	14.5	16.0	17.8	19.2	21.0
501 a 1000 USD	4.0	14.5	16.0	17.8	19.2	21.0
Más de 1000 USD	4.0	14.5	16.0	17.8	19.2	21.0

CONTROL DE CARTERA	
POLÍTICAS	
Para el control de la cartera se emitirá informes periódicamente, para verificar los ingresos e índices de morosidad que se posee a determinada fecha.	
RESPONSABLE	DESCRIPCION
Secretaria	Envía informes de ventas diarias al área de crédito y cobranza
Asistente de Créditos y Cobranzas.	Elabora reportes diarios de ingresos. Informa de la morosidad que se posee a diario. Elabora un reporte consolidado semanal de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y canceladas.
Jefe de Créditos y Cobranzas.	Analiza los resultados semanales, para elaborar informe mensual y verificar el cumplimiento de las proyecciones de venta, la rotación de cartera como la recuperación de las cuentas morosas.

MOROSIDAD DE LA CARTERA

POLÍTICAS

El área de cobros se encargará de revisar diariamente los saldos de vencimientos de cuotas para notificar a los clientes oportunamente y controlar el nivel de morosidad.

RESPONSABLE

DESCRIPCION

Asistente de Créditos y Cobranzas.

Revisa saldos de vencimientos de cuotas diariamente.

Envía notificaciones de vencimiento de cuotas a cada cliente

Área de Crédito y Cobranza

Se imprime reportes generales de morosidad para ver el porcentaje de cartera con morosidad.

Al tercer día de vencida la cuota se llama por teléfono al cliente.

Al mes se vuelve a llamar al cliente, informándoles que tiene una cuota vencida y se le cobrará recargos adicionales por morosidad.

Pasado 60 días de mora, se le informa al cliente con visita personal, que podría perder el bien y el valor ya cancelado por este, en caso de no presentarse a solventar la deuda.

Si han pasado más de 360 días, se visita al cliente y se le notifica que ha perdido el bien y el comercial tomará acciones legales.

RECUPERACIÓN DEL BIEN

POLÍTICAS

Después de cinco meses de mora sin que el cliente se haya presentado a negociar su crédito, se le notificará a este la disolución del contrato

RESPONSABLE

DESCRIPCION

Área de cobros

En el caso que el cliente ya perdió todo el derecho del inmueble por morosidad, y no haberse llegado a ningún nuevo acuerdo de negociación, se procede a notificar que su contrato queda disuelto.

El bien se integra al inventario, para ser vendido nuevamente.

Gerente

Pone a la venta dicho inmueble, con un precio menor. Según la condición del bien recuperado.

5.7.1 Actividades

Para la realización de la propuesta se realizaron las siguientes actividades:

1. Investigar los procesos de crédito y cobranza en el comercial “LEMART”.

Hacer un levantamiento de información para constatar como llevan el control de créditos y cobranzas dentro del almacén y quiénes son los responsables.

2. Elaboración de las Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza.

Con la información obtenida se redactarán las políticas y procedimientos del comercial teniendo en cuenta la información que obtenida de las encuestas.

3. Creación del Departamento de Crédito y Cobranza.

Elaborar el Manual de Funciones con los perfiles de los empleados que necesita el departamento.

4. Redactar la propuesta.

Detallar los recursos requeridos.

Planificar puntos estratégicos de la propuesta.

Estimación de los gastos.

5. Ejecución de la Propuesta.

Presentar el Manual de Funciones y el Manual de Políticas y Procedimientos al Gerente de Comercial LEMART.

6. Capacitación a los empleados.

Dar a conocer a los empleados sus responsabilidades con los nuevos cargos.

Explicar las ventajas del Manual de Políticas y Procedimientos.

7. Aplicación de la propuesta

Implementar a propuesta en le Comercial LEMART

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Recursos

Recurso Humano

1. Investigadora Cindy Oleas Cordero
2. Investigadora Karen Marfetán
3. Empleados del Comercial “LEMART”
4. Gerente

Método de Trabajo

- Material Bibliográfico
- Libros de la Biblioteca
- Internet

Material de Apoyo

- Computadoras
- Copias
- Esferos, lápices, hojas
- Impresora

Análisis Financiero

Los costos para el desarrollo de la propuesta son costeados por las integrantes de este proyecto investigativo.

A continuación se detalla los gastos realizados.

Cuadro 21. Gastos del proyecto

COSTOS				
CAPITAL COMERCIAL "LEMART"	INGRESOS	EGRESOS		
	400°	DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	SUMAN
Manual de Funciones y Políticas de Selección y Contratación				
Programa de Capacitación		250 ⁰⁰	50 ⁰⁰	300 ⁰⁰
Subtotal				300 ⁰⁰
Imprevistos				100 ⁰⁰
COSTO TOTAL				400⁰⁰

Estado de Pérdidas y Ganancias

COMERCIAL "LEMART"					
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014					
	VENTAS BRUTAS				321000,00
(-)	DESCUENTO EN VENTAS				-15700,00
(-)	DEVOLUCION EN VENTAS				-3600,00
(-)	TRANSPORTE EN VENTAS				-1800,00
(=)	VENTAS NETAS				299900,00
(-)	COSTO DE VENTAS				-175500,00
	INVENTARIO INICIAL		225000,00		
(+)	COMPRAS BRUTAS	175000,00			
(+)	TRANSPORTE EN COMPRAS	1200,00			
(-)	DESCUENTO EN COMPRAS	-24500,00			
(-)	DEVOLUCION EN COMPRAS	-6000,00			
(=)	COMPRAS NETAS		145700,00		
	MERCADERIA DISPONIBLE PARA LA VENTA			370700,00	
(-)	INVENTARIO FINAL			-195200,00	
(=)	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS				124400,00
(+)	OTROS INGRESOS				14600,00
	COMISIONES GANADAS		7600,00		
	INTERESES GANADOS		7000,00		
(-)	OTROS EGRESOS				-63210,00
	SUELDOS DE ADMINISTRACION		30500,00		
	SUELDOS EN VENTAS		9700,00		
	PUBLICIDAD		750,00		
	SERVICIOS BANCARIOS		500,00		
	ARRIENDO		6000,00		
	GASTOS DE SEGUROS		3000,00		
	CUENTAS INCOBRABLES		1090,00		
	DEP. VEHICULOS		10000,00		
	DEP. EQ. DE COMP.		1320,00		
	DEP. EQ. DE OFICINA		200,00		
	DEP. MUEBLES Y ENS.		150,00		
(=)	UTILIDAD ANTES DE PART. E IMP.				75790,00
(-)	15% UTIL. A EMPL. Y TRAB.				-11368,50
(-)	25% IMPUESTO A LA RENTA				-16105,38
(-)	10% RESERVA LEGAL				-4831,61
(=)	UTIL. NETA PARA ACCIONISTAS				43484,51
					43485,51

COMERCIAL "LEMART"									
BALANCE GENERAL									
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014									
ACTIVO					PASIVO				
CORRIENTE				333860,13	CORRIENTE				220124,00
DISPONIBLE			8000,00		EXIGIBLE			74644,00	
CAJA		3000,00			PROVEEDORES		10920,00		
BANCOS		5000,00			DOCUMENTOS POR PAGAR		28000,00		
					PUBLICIDAD POR PAGAR		450,00		
EXIGIBLE			130660,13		SUELDOS POR PAGAR		5000,00		
CUENTAS POR COBRAR		650,00			IESS POR PAGAR		2800,00		
DE 0 A UN AÑO		6672,00			15% UTILIDAD EMPLEADOS		11369,00		
MAS DE DOS AÑOS		124651,36			25% IMPUESTO A LA RENTA		16105,00		
(-)PROVISION CTAS. INCOBRABLES		-1313,23							
					PASIVO LARGO PLAZO			118080,00	
REALIZABLE			195200,00		PRESTAMO A LARGO PLAZO		118080,00		
MERCADERIAS		195200,00							
					OTROS PASIVOS			27400,00	
NO CORRIENTE				64580,00	IVA EN VENTAS		27400,00		
FIJO DEPRECIABLE			47180,00						
VEHICULOS	50000,00				TOTAL DEL PASIVO				220124,00
(-)DEPREC. ACUM. VEHICULOS	-10000,00	40000,00							
EQUIPO DE COMPUTACION	4000,00				PATRIMONIO				178316,13
(-)DEPREC. ACUM. EQ. DE COMP.	-1320,00	2680,00			CAPITAL SOCIAL		130000,00		
EQUIPO DE OFICINA	2000,00				10% RESERVA LEGAL		4831,61		
(-)DEPREC. ACUM. EQ. DE OFIC.	-200,00	1800,00			UTILIDAD NO DISTRIBUIDA		43484,51		
MUEBLES Y ENCERES	3000,00								
(-)DEPRE. ACUM. MUEB. Y ENS.	-300,00	2700,00			TOTAL PASIVO Y PARTIMONIO				398440,13
									398440,13
OTROS ACTIVOS			17400,00						
IVA EN COMPRAS	14400,00								
SEGUROS PREPAGADOS	3000,00								
TOTAL DEL ACTIVO				398440,13					
		23424,00		398440,13					
				0,00					

5.7.3 Impacto

Comercial

Conseguiremos resultados favorables para el Comercial "LEMART" porque el almacén no contaba con un Manual de Políticas y Procedimientos, con la implementación de los nuevos procesos el crédito y cobranza se realizarán de una manera más eficaz y eficiente; mejorando la recuperación de la cartera

Empleados de Crédito y Cobranzas

Con las Políticas y procedimientos implementados, los empleados conocerán todos los procesos que deben realizar antes y después de dar un crédito o realizar una cobranza, creando un personal capacitado que toma decisiones correctas como la calidad de la cuenta aceptada, la duración del periodo de crédito, el nivel de los gastos de cobranzas, etc., generando un gran impacto en la recuperación de la cartera vencida

Cliente

Los clientes son parte primordial en los negocios, con la implementación de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, ellos sabrán cuales son los requisitos para solicitar un crédito y sus obligaciones después de obtenido el mismo, tendrán en cuenta que si se atrasan tendrán recargas adicionales por mora, se les podrá retirar el bien y en algunos casos se procederá legalmente, Teniendo en cuenta estos nuevos parámetros los clientes estarán al día en sus pagos y evitara estar con cartera vencida.

5.7.4 Cronograma

Tiempo (semanas)		DURACIÓN													
		DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Etapa															
1	Investigación del Tema														
2	Entrevista con el Gerente														
3	Levantamiento de Información														
4	Análisis de la Información														
5	Realización de Encuestas														
6	Tabulación de Encuestas														
7	Creación del Departamento de Crédito y Cobranzas														
8	Diseño de Funciones														
9	Creación de Políticas														
10	Creación de Procedimientos														
11	Implementación de Políticas y Procedimientos														
12	Presentación del Proyecto														
13	Correcciones Pertinentes														
14	Entrega del Proyecto														

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Con la Creación del Departamento de Crédito y Cobranza e implementación del Manual de políticas y procedimientos para obtener resultados la propuesta debe ser evaluada constantemente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Estandarización de procesos de crédito y cobranza.
- Realizar seguimiento en el área de créditos y cobranzas. Comportamiento de la cartera vencida con los cambios implementados.
- Participación conjunta del personal que interviene en el departamento.
- Conservación de la propuesta.

CONCLUSIONES

En la actualidad las políticas de crédito y cobranzas han cobrado mucha importancia, y en especial la cartera vencida, por esta razón hay empresas que se dedican exclusivamente a la realización de esta actividad,

Con la aplicación del Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranzas, permitirá que los empleados actúen de una forma eficaz y eficiente al momento de dar un crédito y realizar una planificación y ejecución cuando las cuentas estén vencidas

Las políticas de crédito pueden influir de manera importante en las ventas, el crédito es uno de los muchos factores que influyen en la demanda del producto del comercial.

Las políticas de Crédito y Cobranza de una empresa implican varias decisiones: como la calidad de cuentas aceptadas, la duración de periodo de crédito, el nivel de los gastos de cobranza; en cada caso, la decisión debe ser oportuna para obtener un mejor beneficio al momento de recuperar la cartera vencida.

RECOMENDACIONES

En primer lugar se recomienda al Comercial LEMART, emplear el Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas propuesto en este proyecto, el mismo que permitirá realizar de una manera clara y eficaz los créditos, teniendo en cuenta los requisitos para un nuevo cliente, además las políticas y procedimientos permitirán al departamento de crédito tomar las mejores decisiones para la recuperación de la cartera.

Llevar un control semanal de las cuentas vencidas para crear estrategias de pago con el cliente, y si se da el caso reestructurar la deuda.

Capacitar al personal de crédito y cobranzas de acuerdo al manual de funciones, para que cada empleado conozca sus obligaciones y responsabilidades dentro del comercial.

Se recomienda emplear la tecnología en el área de crédito y cobranzas para llevar un control minucioso de los créditos otorgados y dar seguimiento a los créditos vencidos.

Que revise siempre a los clientes en el buro de crédito y central de riesgo.....

BIBLIOGRAFIA

- ARIAS ANAYA, Rosa, “*Análisis e Interpretación de Estados Financieros*”, Editorial Trillas, México, 2012.
- BERNSTEIN A. Leopoldo. “*Análisis de Estados Financieros. Teoría, Aplicación e Interpretación.*” Publicación de Irwin - España , 1995
- CARDOZA CUENCA, Hernán, “*Contabilidad de entidades de Economía Solidaria*”, Editorial Ecoe-Ediciones. IV Edición. 1992
- CHAMORRO SAÉNZ, Carlos. “*Los Ratios Financieros*”. ESAN - PADE Administración , 1978
- DIZ, Evaristo. “*Introducción a la teoría de riesgo*”. Editorial Ecoe-GlobalEdiciones. 1ª Edición. Año 2004.
- DODGE MARK, Stinson Craig,” *Running Microsoft Excel 2000*”,guía completa. McGraw Hill - México, 1999.
- FERNANDEZ, Pablo, “*Opciones y valoración de instrumentos financieros*”. Ediciones Deusto.
- GLOSARIO. (2005). Disponible en <http://www.worldbank.org> - Glosario
- HELFERT,”*Técnicas de Análisis Financiero*”. Editorial Labor S.A. 1975
- HORNGREN, Charles T., SUNDEM, Gary L. y ELLIOTT, John A., “*Introducción a la contabilidad financiera*”, Pearson Educación, México, 2000
- LAWRENCE, J. Gitman y NÚÑEZ RAMOS, Elisa, “*Principios de administración financiera*”, Pearson Educación, México, 2003. MARTÍNEZ. Eduardo. “*Futuros y opciones en la gestión de cartera*”, Mc Graw-Hill, 1993.
- MOLINA AZNAR, Víctor E, “*El Gestor de Cobranza*”, Ediciones Fiscales ISEF, México, 2002.
- MOLINA AZNAR, Víctor E ,” *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*”, Ediciones Fiscales ISEF, México, 2005.
- PEÑA SÁNCHEZ DE RIVERA, Juan Ignacio, “*La gestión de riesgos financieros de mercado y crédito*”, Pearson Educación.
- RIVERA Anthony. 1971.” *La Contabilidad en la Administración de Empresas*”. Editorial UTEHA
- VAN HORNE, James C y WACHOWICZ, John M, “*Fundamentos de administración financiera*”, Pearson Educación, México, 2002.
- VILLASEÑOR Fuente, Emilio,” *Elementos De Administración De Crédito Y Cobranza*”, Editorial Trillas Sa De Cv, México, 2007

- WHITTINGTON, Ray y PANY, Kurt, *“Principios de Auditoría”*, Editorial Mc Graw-Hill, México,2005.

ANEXOS

Anexo1. Marco Legal



REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

Circular No. IG-DNE-2010-001

Quito, 6 de enero de 2010

Señores
**GERENTES GENERALES
BUROS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**
Ciudad

De mi consideración:

Con Resolución No. JB-2009-1499 de 19 de diciembre del 2009, la Junta Bancaria reformó el Capítulo IX "De los burós de información crediticia", del título I "De la constitución", Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, incluyendo los siguientes artículos:

"Art.- 37.- La Superintendencia dispondrá que un funcionario acuda en cualquier momento como consultante de la información a fin de evidenciar que efectivamente el buró esté cumpliendo con las disposiciones legales y normativas para la entrega de la información sin condicionar la misma, cuyo testimonio será suficiente prueba para requerir los justificativos respectivos e imponer las sanciones pertinentes de ser el caso".

"Art.- 51.- Los burós de información crediticia deberán incluir como mínimo en la cabecera de los reportes crediticios que entregan a los titulares de la información crediticia, a excepción de los reportes con información sobre el endeudamiento con las instituciones del sector público, los siguientes elementos ajustados al formato que se hará conocer a través de circular:

51.1 Logotipo del buró.- El buró presentará en primer plano el logotipo de la empresa con los datos de direcciones y teléfonos, e incluso podrá contener algún slogan;

51.2 Score o puntaje.- Es el valor que refleja el resultado del comportamiento crediticio del consultado, en base al análisis de las diferentes variables utilizadas en la construcción del modelo de score;

51.3 Rango del score.- Son los valores mínimos y máximos del score, definidos en forma particular por cada buró de información crediticia; los puntajes obtenidos por cada buró de información crediticia mantendrán equivalencia entre sí;

51.4 Probabilidad de incumplimiento.- Corresponde a la posibilidad que presenta el individuo de no cumplir con la obligación adquirida;

51.5 Rango del score en el que consta el titular.- Deberá incluir además la explicación del rango definido para el segmento en el que se encuentra el titular de la información;

51.6 Gráfico ilustrativo de la ubicación de la persona respecto a la población.- Señalará el sitio dentro de la escala del score, en el que se encuentra el titular de la información de acuerdo al puntaje obtenido;



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
Avenida 12 de Octubre #24 - 183 y Macaiz
Tel: (041-3) 2254 - 325 (591-3) 2254 - 425
www.superintendencia.gov.ec



REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

51.7 Gráfico ilustrativo de la ubicación de la persona respecto a la población.- Reflejará la posición en la que se encuentra el titular de la información de acuerdo al puntaje obtenido, respecto de la población considerada en el estudio; y,

51.8 Relación del titular frente a la población.- Se debe incluir una frase que vincule el resultado porcentual obtenido por el titular de la información en relación a la población."

De las citadas reformas se deberá tomar debida nota y difundirlas al personal que labora en el buró.

Por otro lado y en cumplimiento de la disposición constante en el artículo 51 anteriormente citado, los reportes crediticios que entreguen a los titulares de la información crediticia, a partir del día lunes 25 de enero del 2010, a excepción de los reportes con información sobre el endeudamiento con las instituciones del sector público, deberán estar estructurados en base al siguiente formato:



Adicionalmente se servirá acusar recibo de la recepción de la presente circular.

Atentamente,

Iván Velástegui Velástegui
INTENDENTE GENERAL (E)

EL CONGRESO NACIONAL

CONSIDERANDO:

Que el artículo 81 de la Constitución Política de la República, establece que el Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad;

Que es necesario dictar una ley que permita a las instituciones del sistema financiero, a las del sistema de seguros privados, a las del sistema nacional de seguridad social y a las del sector real de la economía, contar con información completa que les permita tomar adecuadas decisiones de riesgo, con la finalidad de proteger los intereses de los depositantes y del público en general;

Que es fundamental proteger el derecho de los titulares de la información de crédito respecto a que ésta sea correcta y veraz, y, en adición, que no lesione su derecho constitucional a la intimidad personal o familiar; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente:

LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA

TÍTULO I DE LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Art. 1.- Esta Ley tiene por objeto regular la constitución, organización, funcionamiento y extinción de los burós de información crediticia, cuya actividad exclusiva será la prestación de los servicios de referencia crediticia.

Art. 2.- Para efectos de aplicación de esta Ley, se entenderá como:

Burós de información crediticia (burós).- Son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la prestación de servicios de referencias crediticias del titular de la información crediticia.

Titular de la información crediticia.- Es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información de riesgos crediticios.

Fuentes de información.- Son las personas que, debido a sus actividades poseen información de riesgos crediticios.

Cliente de los burós de información crediticia.- Es toda persona legalmente autorizada que contrata con los burós la prestación de servicios de referencias crediticias.

Información prohibida.- Es aquella que, por lesionar el derecho a la intimidad personal o familiar garantizado por la Constitución Política de la República, los burós no pueden recolectar, almacenar, organizar, interconectar en sus bases de datos o, en general, incluir en un reporte de riesgos.

Base de datos.- Es el conjunto de información de riesgos crediticios, administrada por los burós, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización, almacenamiento, sistematización, seguridades o acceso.

Información de Riesgos Crediticios.- Es aquella relacionada con obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, de una persona natural o jurídica, pública o privada, que sirva para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento y en general de riesgos crediticios.

Art. 3.- Los servicios de referencias crediticias, sólo podrán ser prestados por los burós autorizados para operar por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los burós se constituirán como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo debe ser la prestación de servicios de referencias crediticias. En su denominación se incluirá obligatoriamente la frase: "Buró de Información Crediticia".

La aprobación de la constitución de los burós, que conlleva el permiso de operación, corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros, a cuyo control y vigilancia estarán sometidos en forma exclusiva.

Para aprobar la constitución de un buró la Superintendencia de Bancos y Seguros calificará la idoneidad, responsabilidad y solvencia de los accionistas, haciendo uso de las mismas normas legales y reglamentarias aplicables a la calificación que hace de los accionistas de instituciones financieras.

Igual calificación sobre idoneidad, responsabilidad y solvencia será necesaria para la transferencia de acciones de un buró, en forma previa a su inscripción en el Libro de Acciones y Accionistas, siendo aplicables, para este efecto, las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Los clientes de un buró y las instituciones del sistema financiero sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán directa ni indirectamente, ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

Art. 4.- El capital social mínimo requerido para la constitución de los burós, deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de su constitución. Su cuantía será fijada por resolución general de la Superintendencia de Bancos y Seguros; pero en ningún caso será inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América.

TÍTULO II DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA

Art. 5.- La información de riesgos que obtengan y mantengan los burós tendrá por exclusiva finalidad destinarla a la prestación del servicio de referencias crediticias y deberán mantenerla en el país.

La información histórica crediticia requerida sobre personas naturales y jurídicas, no podrá exceder de 8 años, por tanto, a los burós de información crediticia les está prohibido expresamente recabar y proporcionar información anterior a este límite.

Sólo con el conocimiento pleno y la autorización previa del titular de la información crediticia, en cada operación, los burós de crédito podrán obtener y mantener en sus archivos la nueva información crediticia distinta de aquella proveniente de la Central de Riesgos. En este caso, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

- a) La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;
- b) La identidad y dirección de los burós que recepten la información;
- c) Las posibles consecuencias del uso de la información; y,
- d) Los derechos que les asisten.

El buró de crédito que obtenga y archive esa información, con la simple solicitud del titular de la información y sin ningún otro trámite, obligatoriamente, deberá entregársela tantas y cuantas veces la requiera, de forma irrestricta y totalmente gratuita.

La información crediticia será lícita, exacta y veraz, de forma tal que responda a la situación real de su titular en determinado momento. En cada reporte los burós deberán especificar la fecha a la que corresponde la información.

Los titulares de información crediticia pueden proporcionar directamente a los burós su propia información, en cuyo caso los burós deberán informarles previamente lo señalado en las letras a), b), c) y d) de este artículo.

La información proveniente de la Central de Riesgos, no requiere autorización.

Art. 6.- Los burós solo podrán recolectar, acopiar, almacenar, actualizar, grabar, organizar, sistematizar, elaborar, seleccionar, confrontar, interconectar en sus bases de datos, información referente al riesgo crediticio.

En consecuencia, no podrán manejar la siguiente información:

- a) Aquella que, por afectar el derecho a la intimidad personal o familiar, lesione las garantías previstas en los numerales 8, 11 y 21 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, a través de la difusión de características físicas, morales o emocionales de una persona o cualquier otra información relacionada con circunstancias de su vida afectiva o familiar, hábitos personales y de consumo, ideologías, opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, estados de salud físico o psicológico, vida sexual o información genética; así como toda violación a las garantías previstas por las leyes, tratados y convenios internacionales; y,
- b) La información que de conformidad con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se encuentre protegida por el sigilo bancario, así como la información del patrimonio personal y familiar, las cuales solo pueden ser entregadas por expresa orden judicial.

El buró no podrá recolectar, procesar o difundir la información prohibida expresamente en este artículo, aunque cuente con la autorización del titular de la información; en todo caso,

quien se considere afectado por la violación del presente artículo podrá iniciar las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Art. 7.- Los burós sólo podrán prestar servicios de referencias crediticias a clientes debidamente identificados.

Solo podrán ser clientes de los burós de información crediticia:

- a) Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- b) Las personas jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades legalmente autorizadas y que otorguen crédito; y,
- c) Las personas naturales que se dediquen a actividades económicas, que cuenten con el Registro Único de Contribuyentes actualizado y que otorguen crédito.

Los burós no podrán comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información crediticia contenida en las mismas, ni podrán dar a conocer esta información por medios de comunicación colectiva tales como radio, prensa, televisión u otros medios.

TÍTULO III DE LA DEFENSA DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA

Art. 8.- Los clientes de los burós y cualquier otra persona que por diversas causas lleguen a tener acceso a reportes emitidos por los burós (incluyendo a funcionarios, empleados, agentes, entre otros), deberán obligatoriamente guardar confidencialidad sobre la información contenida en ellos, siendo prohibido utilizarla para fines distintos del análisis de riesgo crediticio.

Quien empleare o divulgare indebidamente la información contenida en un reporte de crédito o alterare la información proporcionada por la fuente, estará sujeto a las sanciones establecidas en el artículo 201 del Código Penal, sin perjuicio de las acciones y responsabilidades civiles a las que hubiere lugar.

Art. 9.- El titular de la información crediticia tendrá derecho a:

- a) Conocer si en la base de datos de un buró existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; y,
- b) Exigir de la fuente de información crediticia, la rectificación de la información ilegal, inexacta o errónea y comunicarla al buró para que éste, de ser el caso, la rectifique.

Dentro del plazo de quince días desde la presentación de la solicitud, las fuentes de información crediticia obligatoriamente la resolverán, por escrito, admitiéndola o rechazándola motivadamente y poniendo en conocimiento de los burós autorizados para operar. Hasta tanto, sin perjuicio de continuar incluyéndola en los reportes de riesgos que emitan, los burós anunciarán que la información materia de la solicitud está siendo revisada a pedido del titular.

Si se concluye que la información materia de impugnación del titular es ilegal, inexacta o errónea, el buró, por cuenta de la fuente de información crediticia, inmediatamente enviará comunicaciones rectificatorias a todos quienes hubieren recibido reportes conteniéndola.

Art. 10.- Los burós y las fuentes de información crediticia serán legalmente responsables por los daños ocasionados al titular como consecuencia de la transmisión de información

ilegal, inexacta o errónea y, por tanto, no estarán exonerados alegando ausencia de dolo o de culpa.

La responsabilidad de las fuentes es entregar información a los burós de manera exacta y legal; la responsabilidad de los burós es reportarla sin alteración o modificación alguna.

Sin perjuicio de lo anterior, en los procesos promovidos contra los burós, éstos podrán pedir que se cite también con la demanda a la o las fuentes de las que hubieren obtenido la información crediticia materia del proceso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 94 del Código de Procedimiento Civil.

También responderán por los daños causados al titular de la información crediticia, quienes utilicen dolosa o culposamente informaciones o reportes provenientes de los burós. El afectado podrá demandar indemnización, cuando la información errónea no ha sido rectificada por los burós.

TÍTULO IV DE LAS INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS

Art. 11.- Corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros imponer sanciones administrativas y disponer medidas correctivas a los burós que infrinjan las disposiciones de esta Ley y las normas emitidas por la Junta Bancaria.

Art. 12.- Son infracciones administrativas:

- a) Cualquier violación de las prohibiciones contenidas en el artículo 6 de esta Ley; y,
- b) El desconocimiento de cualquiera de los derechos de los titulares de la información crediticia determinados en esta Ley.

Art. 13.- En caso de que un buró violare las disposiciones de esta Ley o de la normativa expedida por la Junta Bancaria o no acatare las instrucciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ésta impondrá las siguientes sanciones:

- a) Multas de entre tres mil y veinte mil dólares por cada caso;
- b) En caso de reincidencia, suspensión por hasta seis meses del permiso de operación; y,
- c) Si es nuevamente reincidente, cancelación del permiso de operación, lo que conlleva la orden de disolver y liquidar al respectivo buró.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las personas naturales y jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades vinculadas a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán directa ni indirectamente ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

SEGUNDA.- Cuando la Superintendencia de Bancos y Seguros tuviere noticias de que otras personas naturales o jurídicas, distintas a los burós, han realizado o están realizando operaciones reservadas a éstos, efectuará las investigaciones del caso de acuerdo a lo establecido en el artículo 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y de ser necesario ordenará la suspensión inmediata de dichas operaciones, para cuyo efecto podrá contar con el auxilio de la fuerza pública. El Superintendente de Bancos y Seguros pondrá los hechos en conocimiento del Ministerio Público.

TERCERA.- Corresponde a la Junta Bancaria dictar las normas de carácter general para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con los burós, incluyendo su liquidación.

CUARTA.- En todo lo no previsto en esta Ley, regirán supletoriamente la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Ley de Compañías y otras leyes aplicables.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

PRIMERA.- Los burós de información crediticia creados al amparo de las normas emitidas por la Junta Bancaria, deberán ajustar sus estatutos sociales, su organización y funcionamiento a lo previsto en esta Ley, en el plazo de noventa días contados desde su publicación en el Registro Oficial; caso contrario, la Superintendencia de Bancos y Seguros ordenará de oficio su disolución y liquidación.

SEGUNDA.- Los clientes de los burós de información crediticia que actualmente sean accionistas de los mismos, deberán efectuar la respectiva desinversión dentro de los ciento ochenta días contados desde la publicación de esta Ley en el Registro Oficial.

Art. FINAL.- La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, en la Sala de Sesiones del Congreso Nacional, a los veinte y nueve días del mes de septiembre del año dos mil cinco.

Anexo2. Autorización del Comercial

Milagro, 10 de octubre de 2013

Carta de Autorización

Por medio de la presente, Yo Eco. Jorge Lema en calidad de Gerente Propietario del Comercial LEMART, autorizo a la Sra. Oleas Cordero Cindy Kathiusca egresada de la Universidad Estatal de Milagro de la carrera Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – CPA, realizar el ante proyecto de tesis, cuyo tema es ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL RIESGO DE CONTROL EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA .

Para lo cual la suscrita, cuenta con la total aprobación y autorización de solicitar la información requerida para dicho proyecto.

Atentamente,

Comercial "Lemart"
Del Eco. Jorge Lema Milagro
Venta de Herbol y Alimentos y Productos en General
Dirección: García Moreno y 10 de Octubre
Teléfono: 207 534 534 MILAGRO

Eco. Jorge Lema
Gerente Propietario del Comercial LEMART

Anexo 3. Encuestas



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILACRO
UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
Encuesta a Clientes

Objetivo: Determinar los principales problemas que afectan al Comercial LEMART en la recuperación de cartera.

1. El Servicio de cobro del Comercial LEMART es:

- Excelente
- Muy Bueno
- Regular
- Malo

2. ¿Está de acuerdo en llevar una solicitud de crédito por lo cual permitiría obtener su información actualizada?

- De acuerdo
- En desacuerdo

3. Cree Ud. Conveniente emplear el siguiente requisito:

Quando se solicita créditos mayores de \$1000 requerir una garantía personal.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

4. Está de acuerdo que en el Comercial LEMART implemente el siguiente requisito:

- Cuando se solicita créditos menores de \$1000 sin garante
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

5. ¿Cuál es el tiempo que el Comercial LEMART otorga a sus clientes para cancelar sus cuentas luego de considerarla vencidas previo a realizar gestiones de cobranzas?

- 0-8 días
- 8 – 15 días
- 15 -30 días

6. ¿Conoce Ud. Que un día de retraso en el pago de cuotas de un crédito genere costos financieros altos para el Comercial LEMART?

- Si conozco
- Desconozco

7. Considera que la empresa debe mejorar sus procesos de crédito y gestiones de cobranzas para otorgar un mejor servicio al cliente.

- SI
- NO

8. Cuantos días de Crédito le otorga el Comercial LEMART

- 0 – 60 días
- 61 – 180 días
- 181 – 360 días
- Más de 360 días



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILACRO
UNIDAD ACADÉMICA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
Encuesta al Gerente

Objetivo: Determinar los principales problemas que afectan al Comercial LEMART en la recuperación de cartera.

1. Ud. Cree que por falta de un área con bases sólidas de Tesorería y Finanzas no se realiza el cobro de las cuentas por cobrar:

- De acuerdo
- No estoy de acuerdo

2. ¿Cree Ud. que la aplicación de políticas crediticias y créditos incrementará facilitaría su nivel de ventas y mejorará su rentabilidad?

- De acuerdo
- En desacuerdo

3. ¿Por qué se incrementa la cartera vencida en el Comercial LEMART?

- Falta de un Departamento de crédito y Cobranza.
- Ausencia de personal que se dedique a la recaudación.

4. ¿Conoce Ud. si la competencia aplica un Manual de Políticas de Crédito y de Cobranza para el otorgamiento de sus créditos?

- Si conozco
- Desconozco
- No me interesa

5. ¿Considera Ud. que el empleo de un Manual de Políticas de Crédito y de Cobranza en el Comercial LEMART ayudarán a la eficiente calificación de los Sujetos de Crédito y logro de objetivos en la recuperación de Cartera?

- De acuerdo
- No estoy de acuerdo

Anexo 4. Solicitud de Crédito

COMERCIAL LEMART		
DIRECCIÓN: 9 DE OCTUBRE ENTRE GARCÍA MORENO Y 24 DE MAYO TELÉFONO: 2712425 - 0994394034		
INFORMACIÓN PERSONAL DEL:		
SOLICITANTE <input type="checkbox"/>		GARANTE <input type="checkbox"/>
Apellidos:		Nombres:
Cédula/RUC/Pasaporte:		
Teléfono:	Celular:	Correo electrónico:
Estado Civil: Soltero (a) <input type="checkbox"/>	Casado(o) <input type="checkbox"/>	
Dirección Domiciliaria:		
Ciudad:		Provincia:
Propiedad: Propia <input type="checkbox"/>	Alquilada <input type="checkbox"/>	
INFORMACION EMPLEO ACTUAL		
Dirección:		
Ciudad:	Provincia/Estado:	Código postal:
Teléfono:	Correo electrónico:	
Sueldo:		
Otros Ingresos:		
INFORMACION DEL CONYUGE		
Apellidos:		Nombres:
Cédula/RUC/Pasaporte:		
Teléfono:	Celular:	Correo electrónico:
Ingresos:		
REFERENCIAS PERSONALES		
Nombres y Apellidos:		
Dirección:		
Ciudad:	Provincia:	
Teléfono:	Celular:	Correo electrónico:
Nombres y Apellidos:		
Dirección:		
Ciudad:	Provincia:	
Teléfono:	Celular:	Correo electrónico:
Nombres y Apellidos:		
Dirección:		
Ciudad:	Provincia:	
Teléfono:	Correo electrónico:	
CROQUIS DE LA VIVIENDA		
AUTORIZACIÓN		
Autorizo de forma voluntaria al Comercial LEMART para que se comunique con las personas, así como entidades cuyos datos fueron proporcionados para que se verifique la información pertinente y se solicite los informes que el comercial LEMART considere necesario para la otorgación del crédito y la de mi garante.		
Firma:		

Anexo 5. Encuesta a los Clientes del Comercial “LEMART”



Anexo 6. Análisis URKUND

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: <https://secure.arkund.com/view/10292946-154089-609319#q16kLVajjpcQMTQw8GzHUMjbyC20DE0tQxNAiWKmwLFTYFapsY6xhY6JomOmYrsbUA>. The document being analyzed is 'Capitulos.docx' (ID: 10465530), submitted on 2014-04-03 16:04:45:00 by 'coleso@hotmail.com' to the receiver 'dmedinah.unemi@analysis.arkund.com'. The message is titled 'Tesis corrección' and shows that the document consists of 25 pages.

The 'List of sources' section on the right lists the following matches:

Match Percentage	Source Description	Match Status
93%	Estos documentos son pruebas escritas de pago de las comisiones de recibos futuros. Los ejemplos	<input type="checkbox"/>
92%	Instrucciones financieras. Un documento o contrato de pago en bonos se utiliza en un intercambio qu	<input type="checkbox"/>
	http://www.dibensenas.com/impimir/AnexoVecto-Biblioteca-1043.html	<input type="checkbox"/>
90%	Se comienza por determinar que se quiere estudiar y a continuación se hace una elección del tipo y l	<input type="checkbox"/>
	TESIS JONES & BRAUNOS.docx	<input checked="" type="checkbox"/>
95%	empresas y negocios medianos o pequeños en el Ecuador reportan según datos proporcionados por la revis	<input checked="" type="checkbox"/>
92%	Esto debido a los bajos procesos de cobranza, que aún tienen algunas instituciones, en donde sus cre	<input checked="" type="checkbox"/>
100%	Delimitación del Problema País: Ecuador REGIÓN: Costa PROVINCIA: Guayas CIUDAD:	<input checked="" type="checkbox"/>