



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**DISEÑO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LA CARTERA VENCIDA Y SU EFECTO
EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA EMJUR S.A**

AUTORAS:

**ARROYO POZO LORENA ROXANA
BRAVO ROMERO CARMEN NATALIA**

TUTORA

CPA. JAZMÍN SÁNCHEZ ASTUDILLO

MILAGRO, OCTUBRE 2014

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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: “**Análisis del control interno de la cartera vencida y su efecto en los estados financieros de la empresa EMJUR S.A**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación previo a optar por el Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

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

Presentado por las Egresadas:

Arroyo Pozo Lorena Roxana C.I 091906786-8

Bravo Romero Carmen Natalia: C.I 092556565-7

TUTORA

CPA. Jazmín Elsa Sánchez Astudillo

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencia Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Carmen Natalia Bravo Romero
C.I 0925565657

Lorena Roxana Arroyo Pozo
C.I 0919067868

CERTIFICADO DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA – CPA otorga el presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

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

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación quiero dedicárselo a Dios porque ha bendecido e iluminado mi vida, a mi esposo que ha sido mi impulso durante el proceso para convertirme en una contadora profesional, gracias a su apoyo moral y económico he podido realizar este sueño.

A mi pequeña hija, que siempre supo comprenderme cuando no tenía tiempo para ella debido a mis responsabilidades como estudiante, además es mi fortaleza y mi luz para salir adelante. Y en especial el presente trabajo quiero dedicármelo porque si no me hubiera trazado metas en mi vida mi futuro hubiera sido diferente, gracias a las ganas, al deseo de superación y aspiración de tener una mejor calidad de vida para mí y mi familia hoy puedo decir meta cumplida....!!

CARMEN NATALIA BRAVO ROMERO

AGRADECIMIENTO

Dar las gracias es una virtud que tiene una persona cuando ha recibido un beneficio, por esta razón quiero agradecer a mi Dios de amor y misericordia que me ha dado la oportunidad de alcanzar una meta en vida, a través de mi esposo, el Sr. Luis Barreno Moreta, considero que él lo puso en mi camino con el propósito de acompañarme y guiarme en todo paso que dé en mi vida, su apoyo ha sido incondicional durante todo el proceso de estudio para obtener mi título universitario, también debo y quiero agradecer a todos los docentes que compartieron sus conocimientos conmigo durante mi formación como profesional.

A mi tutora la CPA. Jazmín Sánchez Astudillo quiero agradecer enormemente porque gracias a su visión crítica y técnica supo guiarme durante todo el desarrollo mi tesis.

A mi amiga y compañera de tesis Srta. Lorena Arroyo, porque logramos cumplir nuestro sueño de manera conjunta, a mis amigas Corina González, Alexandra Larreategui y Lisbeth Franco siempre me apoyaron con sus conocimientos y su don de gente para conmigo. De manera especial quiero agradecerle a mi hija porque a pesar que no le gustaba que la deje sola en las noches, siempre me comprendió y me decía que ya faltaba poco. A mis padres hermanos y demás familiares que me ayudaron de una u otra forma para que pueda alcanzar mi sueño ser una profesional en el área contable.

CARMEN NATALIA BRAVO ROMERO

DEDICATORIA

Este proyecto quiero dedicárselo Dios por haberme dado la vida, fuerza y sabiduría para saber luchar y salir adelante y alcanzar mis objetivos

A mi querida madre, Luz Arroyo quien me ha brindado su apoyo incondicional, por cada uno de sus consejos, valores y motivación constante y sobre todo por el amor de madre que me da cada día. A mis hermanos Javier, Jonni y a mis queridos sobrinos: Mauricio, Leonel, Jefferson y Emily.

También a alguien muy importante en mi vida al Lcdo. Joel Espinoza quien que con su motivación me ha brindado el ánimo y siempre ha estado conmigo en todo momento brindándome sus orientaciones en los momentos que sentía desmayar.

A mis queridos Pastores que siempre me han tenido presentes en cada una sus oraciones.

Va dirigido a mis queridas amistades de durante mi trayectoria universitaria han demostrado su don de confraternidad, en todo tiempo y en todo momento. Demostrando el verdadero sentido y valor de una verdadera amistad como son: Sterlina, Lisbeth, Corina, Alexandra, Talia, Cristina, Carlos y de manera especial a mi compañera de Tesis Carmen Bravo.

LORENA ROXANA ARROYO POZO

AGRADECIMIENTO

No me cansare de agradecer a Dios porque si no hubiera sido por su voluntad e inmenso amor y no hubiera alcanzado esta meta que me propuse y que tiene un valor muy importante para mí y hoy puedo decir con certeza **“Todo lo puedo en Cristo que me fortalece”**

También quiero agradecer a nuestra tutora CPA. Jazmín Sánchez que ha sido de gran apoyo en el desarrollo de nuestra tesis

A cada uno de mis Docentes que he tenido durante mi formación universitaria y que me han brindado sus conocimientos para formarme como una profesional.

LORENA ROXANA ARROYO POZO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejo, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente:

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer la entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel cuyo tema fue “**Análisis del Control Interno de la Cartera Vencida y su Efecto en los Estados Financieros de la Empresa EMJUR S.A**” ubicado en el Cantón Milagro de la Provincia del Guayas y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Arroyo Pozo Lorena Roxana

Bravo Romero Carmen Natalia

Firma del egresado (a)
C.I 0919067868

Firma del egresado (a)
C.I 0925565657

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Problematización	2
1.2.1 Delimitación del problema	4
1.3.1 Formulación del problema	4
1.4.1 Sistematización del problema.....	4
1.5.1 Determinación del tema.....	4
2.1 OBJETIVOS.....	5
1.1.1 Objetivo General de la Investigación	5
1.2.1 Objetivos específicos de la investigación	5
3.1 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPITULO II	7
MARCO REFERENCIAL.....	7
2.1 MARCO TEÓRICO	7
2.1.1 Antecedentes históricos.....	7
1.1.3 Antecedentes Referenciales.....	10
2.1.3 Fundamentación.....	18
2.1.3.1 Fundamentación Teórica.....	18
2.1.3.2 Fundamentación Práctica.....	28
2.1.3.3 Fundamentación Científica.....	29
2.1.3.4 Fundamentación Legal.....	31
2.2 MARCO LEGAL.....	33
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	48
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	51
2.4.1 Hipótesis General	51
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	51
2.4.3 Declaración de Variables.....	52
2.4.4 Operacionalización de las variables	53
CAPITULO III	56
MARCO METODOLÓGICO	56
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	56
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	58
3.2.1 Características de la población.....	58
3.2.2 Delimitación de la población	58

3.2.3	Tipo de muestra.....	58
3.2.4	Tamaño de la muestra.....	58
3.2.5	Proceso de selección.....	60
3.3	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	60
3.3.1	Métodos teóricos	60
3.3.2	Métodos empíricos	62
3.3.3	Técnicas e Instrumentos.....	62
3.1	PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	63
	CAPITULO IV.....	64
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO	64
4.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	64
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVA	65
4.3	RESULTADOS.....	85
4.4	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	86
	CAPITULO V.....	90
	PROPUESTA.....	90
4.1	TEMA 90	
5.2	FUNDAMENTACIÓN.....	90
5.3	JUSTIFICACIÓN.....	97
5.4	OBJETIVOS.....	98
5.4.1	Objetivo General de la propuesta	98
5.4.2	Objetivos Específicos de la propuesta.....	98
5.5	UBICACIÓN.....	98
5.6	FACTIBILIDAD	99
5.7	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	100
5.7.1	Actividades	101
	Cuadro 27 FODA EMJUR S.A.....	104
5.7.2	Recursos Financieros.....	127
5.7.3	Impacto.....	127
5.7.4	Cronograma de la Propuesta	128
5.7.5	Lineamientos para evaluar la propuesta.....	129
	CONCLUSIONES.....	130
	RECOMENDACIONES	131
	BIBLIOGRAFÍA	132
	ANEXOS	133

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro 1 Operacionalización de las variables	53
Cuadro 2 Proceso de cobranza.....	65
Cuadro 3 Proceso de cobro.....	66
Cuadro 4 Frecuencia de pago de su deuda	67
Cuadro 5 Nivel de atraso en pagos	68
Cuadro 6 Consecuencia de no cancelar a tiempo.....	69
Cuadro 7 Motivos de atraso	70
Cuadro 8 Calidad y variedad de productos	71
Cuadro 9 Consecuencias de no recuperar la cartera vencida.....	72
Cuadro 10 Posicionamiento	73
Cuadro 11 Nivel de cartera vencida	74
Cuadro 12 Políticas y medidas de control	75
Cuadro 13 Situación actual de cartera vencida	76
Cuadro 15 Control interno en la cartera vencida.....	78
Cuadro 16 Recuperación de cartera	79
Cuadro 17 Sistema de cobranza no estructurado	80
Cuadro 18 Demora en pago de deudas	81
Cuadro 19 Variedad y cantidad de mercadería	82
Cuadro 20 Niveles de liquidez.....	83
Cuadro 21 Posicionamiento de mercado	84
Cuadro 22 Verificación de resultados.....	86
Cuadro 23 Descripción de logro de objetivos de la propuesta	100
Cuadro 24 Puntos Críticos que se generan en el área de Crédito y Cobranzas.	101
Cuadro 26 Proponer medidas de control a cada punto crítico.....	102
Cuadro 27 FODA EMJUR S.A.....	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Proceso de cobranza	65
Grafico 2 Proceso de cobro.....	66
Grafico 3 Frecuencia de pago de su deuda	67
Grafico 4 Nivel de atraso en pagos	68
Grafico 5 Consecuencia de no cancelar a tiempo	69
Grafico 6 Motivos de atraso.....	70
Grafico 7 Calidad y variedad de productos	71
Grafico 8 Consecuencias de no recuperar la cartera vencida	72
Grafico 9 Posicionamiento	73
Grafico 10 Nivel de cartera vencida	74
Grafico 11 Políticas y medidas de control	75
Grafico 12 Situación actual de cartera vencida	76
Grafico 13 Estados Financieros	77
Grafico 14 Control interno en la cartera vencida	78
Grafico 15 Recuperación de cartera.....	79
Grafico 16 Sistema de cobranza no estructurado	80
Grafico 17 Demora en pago de deudas	81
Grafico 18 Variedad y cantidad de mercadería	82
Grafico 19 Niveles de liquidez	83
Grafico 20 Posicionamiento de mercado.....	84
Gráfico 21 Croquis de la empresa.....	99
Gráfico 22 Organigrama Comercial.....	103

RESUMEN

El presente trabajado de investigación fue realizado en la empresa EMJUR S.A ubicado en el cantón Milagro, calles Gracia Moreno y Eloy Alfaro, tiene como actividad principal la compra y venta de artículos de línea blanca y demás artículos como mueble, motos y colchones, esta empresa viene presentando varios problemas interno como, la incorrecta segregación de funciones lo cual causa problemas en la ejecución de los procesos que conllevan al otorgamiento de crédito, a su vez esto provoca que la empresa tenga problemas de cartera vencida y como resultado de esto, la liquidez de la empresa se ve afectada.

El estudio que hemos realizado a la empresa denota, que los problemas que presenta el comercial se dan porque no cuenta con un adecuado control interno en sus procesos, provocando el lento crecimiento económico, por ello es necesario que la empresa adopte un Manual de Políticas y Procedimiento de Ventas y Cobranza que hemos desarrollado de acuerdo a los problemas detectados y a las necesidades que tiene la empresa.

Dicho manual contribuirá al desarrollo y evolución productiva del almacén porque le permitirá llevar controles eficientes en cada uno de las actividades que se realizan, también se fortalecerá el talento humano, porque hemos realizado un manual de funciones, el mismo le permitirá tener claro cada una de las competencias que deben desempeñar los trabajadores, de esta manera se tendrá una empresa sólida y confiable brindándole a sus clientes un buen servicio.

Palabras Claves:

Cartera Vencida, Segregación de Funciones, Liquidez, Crecimiento Económico.

ABSTRACT

This work research was made in EMJUR SA company located in Canton Milagro, Garcia Moreno and Eloy Alfaro streets, its main activity is buying and selling white goods and other items such as furniture, bikes and mattresses, the company is presenting several internal problems like improper segregation of duties which causes problems in the execution of the processes that lead to the extension of credit, therefore this causes the company has problems of performing loans and as a result, the liquidity company is affected.

The study made to the company indicates that the problems of the company are caused because it lacks of adequate internal control processes, leading to slow economic growth, so it is necessary that the company adopt a Policy Manual Sales and Collection Procedures which have developed according to the problems identified and that the company needs.

This manual will contribute to the development and production trends to the store that let it bring efficient controls in each of the activities carried out, human talent will also strengthen, because we made a manual functions, it will allow you to clear each of the skills workers should make, so a solid and reliable company offering its customers have a great service.

Keywords:

performing loans, segregation of duties, liquidity, and economic growth.

INTRODUCCIÓN

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 EMJUR S.A. 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 de la empresa.

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.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Ecuador, país que tiene un alto desarrollo económico, cuenta con grandes empresas cuya actividad principal es la elaboración, comercialización y distribución de bienes y servicios, que ayudan al desarrollo económico del país. La emisión de créditos comerciales se ha constituido para las empresas en el instrumento para abrir un nuevo mercado de cliente y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial.

En 1943 Créditos Económicos S.A, aparece como la primera empresa ecuatoriana que ofrece a la población la oportunidad de ofrecer su mercadería a crédito, luego aparecieron otras empresas con el mismo modelo de ventas, esta son: Marcimex, Orve Hogar, La Ganga, Artefacta, entre otros. Con este sistema, la cartera de clientes aumentó para este tipo de negocio, pero también se desarrolló un alto porcentaje de cartera vencida de clientes, este se ha convertido en un problema muy común para este tipo de negocios.

Las empresas comerciales que sin previa calificación otorgan créditos, deben tener en cuenta que sus estados financieros podrían verse afectados, pues el incremento de créditos vencidos merma la liquidez de la empresa.

Toda empresa comercial debe contar con políticas y procedimientos para el otorgamiento de crédito de esta manera existiría una buena rotación de cuentas por cobrar y evitamos tener cartera vencida. Para este efecto, deben dictarse políticas y procedimientos que fijen cupos de crédito, porcentajes de descuento por pronto pago y recargas en caso de demora.

Es importante determinar que la cartera vencida en muchos locales comerciales es un área delicada en la cual se vuelve compleja, su recuperación.

EMJUR S.A nace como empresa en el año 2012 en el Cantón Milagro Provincia del Guayas, siendo una empresa joven cuenta con una considerable cantidad de clientes, sectorizada en su mayor parte en la zona rural del Cantón Milagro, abarcando sectores como Simón Bolívar, Mata de Cacao, San Pedro, Matilde Esther, entre otros, además recientemente apertura mercado en la provincia de Los Ríos en los cantones Caracol, La Unión y San Juan

En EMJUR S.A se han detectado problemas en la recuperación de su cartera de crédito, esto se da principalmente porque otorgan créditos a sus clientes, sin aplicar las políticas y procedimiento adecuadas, y por ende tiene una gran cantidad de clientes que se atrasan en sus pagos situación que se ve reflejada en sus estados financieros, puesto que las cuentas por cobrar aumentan y sus ingresos disminuyen. Sumándose a esta problemática no existe una adecuada segregación de funciones, esto provoca que exista una mala ejecución en los procesos que se deben efectuar dentro de la empresa, adicional a esto la mercadería que ofrece en muchas ocasiones ha sido de baja calidad ocasionando inconformidad por parte de los clientes y como consecuencia no pagan su crédito.

En caso de no llegar a ninguna solución a este problema el comercial EMJUR S.A corre el riesgo que en un futuro no logre controlar los niveles de carteras vencidas, ocasionando que esa cuentas se vuelvan incobrables, por lo tanto carecerá de solvencia y no podrá cumplir con las obligaciones económicas que tiene como empresa o lo que es peor esta podría llegar a un cese de actividades.

1.2.1 Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: San Francisco de Milagro

Empresa: EMJUR S.A.

Universo

La investigación será desplegada en base a los clientes que forman parte de la cartera vencida de la Empresa EMJUR S.A del cantón Milagro provincia del Guayas.

1.3.1 Formulación del problema

- ¿De qué manera el control interno de la Cartera vencida afecta los estados financieros de la empresa EMJUR S.A.?

1.4.1 Sistematización del problema

- ¿De qué forma incide el otorgamiento de crédito en la cartera vencida de EMJUR S.A?
- ¿Cuál es el impacto que tiene EMJUR S.A en la cartera de crédito en cuanto al posicionamiento de mercado?
- ¿Cuáles son las deficiencias en el proceso de cobro en EMJUR S.A?
- ¿De qué modo afecta el vencimiento de la cartera de crédito en el inventario que posee EMJUR S.A?

1.5.1 Determinación del tema

De qué manera el control interno de la Cartera vencida afecta a los estados financieros de la empresa EMJUR S.A

2.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo General de la Investigación

Analizar el control interno que aplica la empresa EMJUR S.A en la cartera vencida, determinando los factores, causas en los procesos de cobro, y todas las falencias en la ejecución de los procedimientos y políticas en el área de cobranza, para tener una clara visión de lo que se desea realizar.

1.2.1 Objetivos específicos de la investigación

- i. Examinar las consecuencias que confiere el otorgamiento de crédito en los estados financiero.
- ii. Determinar el impacto que tiene la cartera de crédito de EMJUR S.A de acuerdo al posicionamiento de mercado que posee actualmente.
- iii. Detectar las deficiencias en los procesos de cobranza de EMJUR S.A que impide la pronta recuperación en la cartera de crédito.
- iv. Establecer los efectos que tiene el vencimiento de la cartera de crédito sobre el inventario de EMJUR S.A.

3.1 JUSTIFICACIÓN

El objeto de este estudio es, revisar cual es el control existente que tiene la empresa EMJUR S.A en cuanto al manejo de créditos otorgados a sus clientes.

Dado al porcentaje considerable de carteras de créditos vencidas que tiene hoy en día en las casa comerciales de nuestro país, es muy importante analizar cuáles son las causas y efectos 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 conocer que las decisiones que se tomen hoy en el comercial EMJUR S.A incidirán en el futuro de la empresa, puesto que está depende de los créditos entregados y como consecuencia, provocará que la misma se quede en el mercado o que desaparezca de él.

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, estableciendo políticas de crédito que 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 EMJUR S.A. tomará medidas adecuadas, como las de analizar la base de datos de cada uno de sus futuros clientes antes de brindar un crédito esta evitaría tener muchas Cuentas Por Cobrar vencidas mejorando su rendimiento económico.

Si controlamos estos problemas podemos llegar a tener óptimos resultados dentro de la empresa EMJUR S.A. solucionando así su problema de tener gran cantidad de cartera de crédito vencida misma que hacen que la empresa no pueda crecer y cumplir con sus metas.

Si el comercial EMJUR S.A. contara un plan estratégico para poder minimizar la cantidad de las carteras vencidas que tiene, esta podrá bajar el porcentaje de cuentas por cobrar existente y así podrá obtener mayor rentabilidad.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos

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

En el código Hammurabi, que según la enciclopedia Barsa es apropiadamente del año 1700 A.C y según Malet del siglo XXI A.C nos hablan de una civilización muy avanzada; y descubrimientos posteriores pero de época muy cercana la de Hammurabi, nos muestran un comercio muy desarrollado, aun cuando las operaciones se efectuaban por medio de trueque; pero ya entonces los comerciantes compraban casa y terrenos para venderlos, y prestaban a interés. Cuando las operaciones eran en granos, el interés llegaba hasta el 33%, si eran en plata el interés era del 20%.

La Enciclopedia Universal Ilustrada Europeo 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 fueron 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 segundo no cumplía con su obligación, quedaba en manos del primero. Era tal el derecho que tenía el acreedor sobre el deudor, que raramente se recurriría al crédito.

El crédito debe estar garantizado por la calidad moral de las personas a la que se le otorga, o sea tener una garantía personal que es la más importante; o bien, por bienes muebles o inmuebles que constituyen una garantía real. Esta garantía es la de menor valor y en muchos casos insuficientes, por lo que se exige una garantía personal.

El empleo apropiado del crédito puede dar origen a la formación de grandes capitales, ya que el correcto empleo del capital ajeno para la realización de operaciones comerciales e industriales pueden producir, con el tiempo, utilidades que logren cubrir el adeudo y dejar aún un remanente que pueda ya sea revertirse en el negocio aumentando el volumen de operaciones o bien construir una nueva fuente de ingresos, interviniendo en otro negocio o en forma de ahorro o préstamo con interés¹.

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 y serán inherente.

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

¹<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/Capitulo1.pdf>

con él a través de un estímulo. Es decir admitiremos más Riesgo en la medida que haya recompensa.

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del Oficial de crédito o de Negocios. Sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de créditos y complementarla con una buena cuota de experiencia y buen criterio, asimismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.²

Introducción al análisis de riesgos

Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y evaluación del riesgo, así como la clasificación de los clientes. Estos procesos de análisis de riesgos precisan de fuentes de información, tanto internas como externas y de unos sistemas específicos.

Empresa Comercial EMJUR S.A.

La venta de electrodomésticos en la ciudad es un negocio que se ha ido incrementando poco a poco, generando trabajo a la ciudadanía

El 13 de Abril del 2012, EMJUR S.A. inicia su negocio de venta de electrodomésticos y artículos varios; esta empresa fue creada con el propósito de brindar a la comunidad artículos de diversas marcas a bajo costo y a crédito sin altas tasas de interés.

Es un negocio familiar, conto con una socia mayoritaria que dio el capital y se contactó con los proveedores para los créditos respectivos; el local está ubicado en el centro de la urbe milagreña calle García Moreno y Eloy Alfaro.

²<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5667/4/Tesis.docx>

Se inició solamente con la venta de artículos de línea blanca, y la colaboración de tres empleados, para la atención de la clientela y demás procesos que se llevaban a cabo. A pesar de no ser el único almacén en la ciudad EMJUR se ha ido posesionando en el mercado competitivo.

Gracias a la acogida se fue aumentando los artículos como: moto, camas, muebles. Equipos de cómputos, etc.

1.1.3 Antecedentes Referenciales.

De acuerdo a nuestro tema de investigación hemos encontrado ciertas tesis que han realizado un estudio similar al nuestro, los cuales servirán de guía y ayuda para el desarrollo de esta tesis.

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.

URL : <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3005>³

Aparece en las colecciones: [Tesis - Ingeniería Comercial \(Restringidas\)](#)

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 Vizquete, Beatriz Eulalia](#)

³CATTANY TOAPANTA, Priscila – PAVÓN SANTILLÁN, Marcela: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3005>

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>⁴

Aparece en las colecciones: [Tesis - Ingeniería en Contabilidad y Auditoría](#)

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.

⁴ BARRESUETA ANDRADE, Sonia; ESCOBAR VIZUETE, Beatriz
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/1140>

Tercera Referencia

Tipo de Material: Tesis

Título : Recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa Lavandería y Tintorería en la ciudad de Pelileo

Autor : [Paredes Vega Vicente Hernán](#)

Director de Tesis: [Ing. Danilo Bombón](#)

Fecha de Publicación : 2012

Resumen / Abstract:

La empresa lavandería y tintorería LAVACLASSIC, siendo una empresa artesanal que se ha dedicado al teñido y lavado textil de jeans durante ocho años en la ciudad de Pelileo. Tiempo durante el cual ha experimentado fases de nacimiento e introducción al mercado. Actualmente se encuentra en una fase de crecimiento, razón por la cual se deben re modificar el sistema de cobros empírico que la empresa ha realizado y visualizarla como una entidad reconocida dentro de esta actividad en el sector. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar procedimientos y políticas para Créditos y ventas, los mismos que permiten tener un equilibrio entre los ingresos y egresos, ya que la fuerza y vida de una empresa se mide por sus ventas las cuales deben ser planeadas, organizadas y dirigidas de una forma

estratégica. Los datos arrojados por la investigación de campo aplicada a los clientes y al gerente-propietario de la empresa LAVACLASSIC, indican que existen falencias en los procedimientos de cobro y otorgamiento de créditos, ya que debido a esto se ha acumulado una cantidad significativa en cuentas por cobrar los mismos que han dado como resultado la restricción en el pago puntual de las diferentes obligaciones de la empresa. Así la propuesta resultante de la investigación direccionó para diseñar un Manual de Procedimientos y Reglamento Interno para la recuperación de Cartera Vencida y para Créditos, en los cuales se detalló la forma más eficaz para realizar las cobranzas y los procedimientos a seguir para solicitar, aprobar y acceder a un crédito. También se encuentra las diferentes políticas en las cuales los agentes de crédito y cobranza se deben regir en el momento de aplicar los procedimientos tanto para la recuperación de cartera como para el otorgamiento de créditos.

URI : <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2167>⁵

Aparece en las colecciones: [Tesis – Organización de empresas](#)

Análisis

La tesis nos orienta a que debemos proceder a crear procedimientos y políticas para brindar créditos para así trabajar de una forma correcta y no de la manera empírica que se había venido trabajando.

⁵ PAREDES VEGA, Vicente Hernán <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2167>

También podemos notar las políticas que se debe aplicar al momento de conceder un crédito y en la recuperación de carteras.

Cuarta Referencia

Tipo de Material: Tesis

Título : Desarrollo de un Plan Estratégico para la recuperación de la Cartera Vencida de Clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato.

Autor : Marco Rodrigo Sánchez Martínez

Director de Tesis: [Lcdo. Mba. Jorge Cerón](#)

**Fecha de
Publicación :** 2012

**Resumen /
Abstract:**

Producurtimarc empresa dedicada a la comercialización de productos químicos para la elaboración de cueros desde hace 8 años ha venido experimentando fases de madurez y crecimiento dada la influencia decisiva de las fuerzas económicas que exigen la utilización de la Planificación Estratégica con el propósito de lograr un desempeño superior frente a la competencia. Es por esto que el presente trabajo se enfoca a realizar un análisis amplio del entorno de la empresa con el propósito de establecer estrategias de crédito

y cobranzas que le permitan recuperar la cartera vencida de clientes. Los antecedentes proyectados de la investigación aplicada a clientes internos y externos indican que la empresa debe utilizar como herramienta fundamental que enfoque sus actividades dedicadas a crédito y cobranzas un plan estratégico que lo lleve a emplear, diseñar y producir tácticas de cobranza que influyan positivamente en el ámbito competitivo mejorando visiblemente su flujo de efectivo. De esta manera la propuesta resultante de la investigación direccionó hacia el desarrollo de principios de planificación estratégica, con la aplicación de tácticas ofensivas y defensivas que contribuyan a enfrentar las condiciones opuestas que se presentan en la recuperación de cartera vencida de clientes y afrontar procedimientos para modificar las reglas y políticas de Producurtimarc señalando de modo pormenorizado los obstáculos y como superarlos formulando una estructura administrativa eficaz..

URI : <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1317>⁶

Aparece en las colecciones: [Marketing y Gestión de Negocios](#)

Análisis

Esta tesis nos conlleva a que una empresa debe utilizar un plan estratégico para diseñar tácticas de cobranzas para la recuperación de carteras de vencida de los clientes

⁶ SANCHEZ RODRIGUEZ, Marco Roberto
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1317>

2.1.3 Fundamentación

2.1.3.1 Fundamentación Teórica

Cartera de crédito

“Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados, menos los intereses cobrados por anticipado. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera.”⁷

Podemos indicar que la cartera de crédito es un acto de confianza entre un comprador y un vendedor, en el cual existe de por medio un compromiso de pago.

Objeto del crédito a clientes

(ZAPATA SANCHEZ, 2011), indica que, “dado a la naturaleza del producto, su precio propósito de incrementar las ventas, todas las empresas suelen conceder créditos a las personas y sociedades que expresan el deseo de ser clientes frecuentes. Para este efecto deben dictarse políticas que fijen cupos de créditos, porcentajes de descuento por pronto pago y recargas en caso de mora; asimismo, se deben identificar los tipos de garantías y definir el procedimiento ágil y seguro que permita atender las solicitudes de crédito y recuperar los valores presentados en mercaderías”.

Dado a los riesgos que se presentan en la otorgación de un crédito, toda empresa debe estipular políticas de crédito que garanticen su pronta recuperación y de esta forma se puede minimizar los peligros que este coniere.

Cuentas por cobrar desde varios puntos de vista

“Las cuentas por cobrar constituyen tal vez uno de los activos más importantes de una empresa. Su misma naturaleza de representar las decisiones de concesión de crédito, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control en las decisiones financieras, como instrumento que contribuye a elevar el

⁷<http://www.bancrea.com/documents/10179/10449/Notas+a+los+Estados+Financieros+2013.pdf/fdc733a2-ac9c-41e6-ac74-5159d4447072>

volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa.

El concepto de cuentas por cobrar puede ser establecido desde los siguientes puntos de vista:

Desde el punto de vista administrativo:

El concepto administrativo de las cuentas por cobrar destaca una importante actividad dentro de la empresa que pone en relieve la necesidad de emprender estudios profundos y cuidadosos, tendientes a lograr la máxima efectividad del proceso de ventas a crédito. También, en la cobranza de los créditos otorgados en plazos normalmente establecidos por la política crediticia de la firma.

Desde el punto de vista contable:

Las cuentas por cobrar son la parte del activo circulante originada por las ventas a crédito. Este concepto comprende las cuentas por cobrar originadas por operaciones comerciales.

Desde el punto de vista financiero:

Desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Esto a su vez afecta el flujo de caja de una empresa, en vista de los efectos que tienen las políticas relativas de la concesión de créditos y a las políticas de cobranzas en la rapidez con que entren los fondos a la firma. También afectarán a los estados financieros presupuestados, tanto el estado de pérdidas ganancias como el balance general debido a los efectos de las decisiones que se tomen respecto a las ventas a crédito y a las pérdidas por cuentas incobrables. Así, desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar, representan un instrumento realmente importante en la función financiera de una empresa. De una buena política de concesión de crédito y de un buen sistema de cobros, dependerá la contribución de las cuentas por cobrar a la provisión de fondos

en las condiciones más ventajosas y a la maximización de las utilidades de la empresa.

Desde el punto de vista económico:

Las cuentas por cobrar (el crédito) representan un elemento con efectos decisivos en todos los tipos de negocios. Los negocios en sus actividades son entes dinámicos que pasan por una serie de etapas o períodos en los cuales períodos de prosperidad alternan con períodos de recesión. La confianza y voluntad para el otorgamiento de crédito, monto y plazo de pago van a depender en gran parte de la etapa en la cual se encuentre el negocio”.⁸

Se ha podido notar que las cuentas por cobrar causan impacto en las diversas áreas que tiene una empresa, para el departamento administrativo es importante planificar estrategias que den como resultado efectividad en los procesos de venta y cobranza, en la parte contable es importante que las ventas realizadas, hayan sido concedida a clientes con capacidad de pago, porque si no fue así la empresa obtendría altos porcentaje de créditos vencidos, desde el punto de vista financiero estos créditos vencidos se vuelven problema puesto que el flujo de caja se ve seriamente afectado y como último tenemos el económico el cual indica que todos los créditos que la empresa otorga constituye efectos de vital importancia, porque de esto depende que la empresa cuente con el efectivo necesario para reinvertir en su mercadería y para cumplir con sus obligaciones económicas

Políticas de crédito y cobranza

El administrador financiero debe hacer un profundo análisis sobre el impacto que tiene un cambio en las políticas de crédito y cobranza, sobre la rentabilidad, liquidez y riesgo de la empresa.

La flexibilización de las políticas de crédito (normas crediticias para aceptación de cuentas, términos de crédito: plazo, límites de crédito, descuentos otorgados, términos especiales) puede estimular la demanda, pero genera un costo por llevar cuentas por cobrar adicionales, y un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables.

⁸ BUERO, Eduardo; Políticas de Cobranza http://www.eduardobuero.com.ar/politicas_de_cobranzas.htm

La posibilidad de flexibilizar las políticas de crédito encuentra sus límites fundamentalmente en tres variables:

1. **El mercado.** Dado que las organizaciones juegan en el mercado, las acciones de los competidores no pueden ser ignoradas ya que van a tener influencia en el impacto que tienen los cambios en la política de crédito sobre las ventas.
2. **La capacidad de producción.** En la medida que la flexibilización estimula la demanda, esa demanda incremental tiene que poder ser satisfecha.
3. **Los flujos de caja.** No podemos olvidar que va a haber una mayor demanda en inversión en capital de trabajo.⁹

El capital de trabajo requiere de una buena administración, en especial las empresas que tienen como principal actividad el otorgamiento de crédito, en caso de que una empresa no la tenga corren el riesgo de perder rentabilidad y liquidez, situación que no es saludable para este tipo de organización.

Control interno de cartera de crédito

“Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagaré u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios.

Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de sus activos, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

De ahí la importancia de controlar y de auditar las “cuentas por cobrar “El auditor financiero establece los objetivos y procedimiento para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas.

⁹

PEDREIRA, Marcelo; http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_financiera/pedreira/Archivos/Administracion%20de%20Cuentas%20por%20Cobrar.doc

En este trabajo Mostraremos un programa para auditar las “cuentas por cobrar”, tomando en cuenta los objetivos de esta auditoría.

Concepto de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

Atendiendo su origen, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en: provenientes de venta de bienes o servicios y no provenientes de bienes y servicios.

a) Documentos por cobrar:

Son cuentas por cobrar documentadas a través de letras, pagaré u otros documentos, provenientes exclusivamente de las operaciones comerciales. Esta cuenta debe mostrarse rebajada de las estimaciones de deudores incobrables por este concepto y por los intereses devengados por la sociedad.

b) Deudores varios (netos):

Corresponde a todas aquellas cuentas por cobrar que no provengan de las operaciones comerciales de la empresa, tales como cuentas corrientes del personal o deudores de ventas de activo fijo. La estimación de deudores varios incobrables debe ser rebajada por su presentación de balance.

c) Documentos y cuentas por cobrar a empresas relacionadas:

Documentos y cuentas por cobrar relacionadas, descontados los intereses no devengados que provengan o no de relaciones comerciales y cuyo plazo de recuperación no excede de un año a contar de la fecha de los estados financieros.

Objetivos de la auditoría de cuentas por cobrar

- Comprobar si las cuentas por cobrar son auténticas y si tienen origen en operaciones de venta.
- Comprobar si los valores registrados son realizables en forma efectiva.
- Comprobar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones descuentos o cualquier otro elemento que deba considerarse.
- Comprobar si hay evaluación permanente, respecto de intereses y reajustes del monto de las cuentas por cobrar para efectos del balance.
- Verificar la existencia de deudores incobrables y su método de cálculo contable”.¹⁰

Sistemas contables y actividades de control

(O.RAY WHITTINGTON, 2009) “Para muchas compañías la fuente primaria de ingresos es la venta de bienes y servicios a crédito. Pueden costosos los controles ineficaces de esas ventas y de las cuentas por cobrar.

Las grandes ventas por créditos son casi inevitables, cuando el control de las actividades sobre las ventas a cuenta es inadecuado. Por ejemplo a veces se envía mercadería a clientes que no ha sido aprobado. También puede hacerse a clientes sin que se notifique al departamento de facturación y por lo mismo no se prepara una factura de venta. Las facturas pueden cometer errores de precio y de importe; cuando no se controlan mediante número seriales, algunos se pierden o nunca se registran como cuentas por cobrar. Para evitar esta clase de problema se requieren fuertes controles de las ventas a crédito. El control interno se fortalece dividiendo las funciones de modo que diferentes departamentos o individuos se encarguen de:

¹⁰<http://www.youblisher.com/p/125918-CONTROL-INTERNO-CARTERA/>

- 1) Preparar la orden de compra
- 2) Aprobar el crédito
- 3) Enviar la mercadería de la bodega
- 4) Embarcarlos
- 5) Facturar
- 6) Verificar las facturas
- 7) Mantener las cuentas de control
- 8) Llevar los mayores del cliente
- 9) Aprobar las devoluciones y los descuentos
- 10) Autorizar la cancelación de cuentas incobrables

Si este grado de subdivisión de funciones es posible, seguramente se descubriría pronto los errores accidentales comparando los documentos y las cantidades que surgen de las unidades independientes de la compañía. Además, la oportunidad de fraude disminuye al mínimo. La explicación del sistema contable y de las actividades de control girara en torno a los procesos de venta de las compañías manufacturera; pero también se aplica a las empresas de servicio.

Control interno de los documentos por cobrar

En lo tocante a los documentos por cobrar, este principio exige que:

1. El custodio de los documentos no tenga acceso al efectivo ni a los registros gerenciales de la contabilidad.
2. El funcionario responsable, que no guarde las notas, autorice la aceptación y renovación de los documentos.
3. La cancelación de los documentos no cobrados deberán aportarla por escrito los funcionarios responsables y se adoptaran métodos eficaces para darle seguimiento.

Las reglas anteriores son evidente corolarios del principio general de que la autorización, el registro y la custodia han de ser funciones independientes, sobre todo tratándose de efectivo y de cuentas por cobrar”.

Cuentas por cobrar a los clientes

Según (ZAPATA SANCHEZ, 2011), indica que eventualmente parte del crédito concedido podría corresponder al activo de largo plazo, que se encarga de registrar y controlar los créditos concedidos a las personas. Requiere registros auxiliares que controlen de manera individual las cuentas pendientes.

Esta cuenta tiene el siguiente movimiento:

DEBITAN	ACREDITAN
<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de registra las facturas de venta a crédito. • Por el reconocimiento de intereses en el caso de las cuentas pendientes que caen en mora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por cobranzas realizadas a los clientes que permiten abonar o cancelar las cuentas pendientes. • Por la baja forzada de alguna cuenta declarada incobrable.

Cobranza Efectiva en Épocas de Crisis

“Cobrar deudas en épocas de estabilidad económica es una actividad muy difícil, pero en épocas de crisis se convierte en una pesadilla para muchos empresarios, debido a que no saben cómo acercarse a sus clientes para informarles que deben dinero; mientras que algunos son excesivamente pacientes y corteses, otros pecan de lo contrario.

Por ello, además de aplicar estrategias efectivas de cobranza, la recuperación de los recursos inicia desde la evaluación de nuestros clientes para identificar y asignar límites a los riesgos; esto es, hay que analizar y valorar las contingencias para cuantificar de alguna forma el riesgo que se corre con un cliente. En este análisis, el área de crédito debe estar en contacto permanente no sólo con el área financiera, sino también con el área comercial, pues si es verdad que una venta no se termina hasta que no se cobra, esto implica que debe haber una coordinación entre ambos departamentos que procure acuerdos con los clientes, coberturas adecuadas, cumplimiento de los límites de riesgo asignados, etc. Para entender lo anterior, vamos a comentar los elementos esenciales del crédito sin profundizar, por lo amplio del tema, en lo relacionado con la administración del riesgo de crédito.

Elementos Esenciales del Crédito

El crédito tiene tres elementos: personalidad, capacidad y riesgo.

1. Personalidad

La personalidad permite determinar si un cliente puede o no firmar un contrato con nosotros. Tenemos dos tipos de clientes:

- Personas físicas
- Personas morales legalmente constituidas y con poderes suficientes.

2. Capacidad

- Pago
- Inversiones: propiedades, bienes, etcétera.

3. Riesgo

Sabemos que toda operación a crédito es un riesgo; sin embargo, es necesario correrlo y estar conscientes de que lo corremos.

Bases del otorgamiento del crédito

Las Ocho C de la Investigación Crediticia

Actualmente, muchas empresas otorgan a sus clientes un crédito basado en la confianza que se han ganado a lo largo del tiempo y que se refleja en el historial de sus compras. En cambio, hay otras empresas que, como medio para incrementar sus ventas, ofrecen crédito a partir de la información que proporcionan los clientes en una solicitud o formulario de crédito, que puede ser falsa, errónea o no del todo cierta. En estos casos se requiere hacer una investigación de crédito para corroborar la información y demostrar no sólo la solvencia económica, sino también la solvencia moral, con el fin de tener la mayor certeza de que se recuperará el crédito por el producto o servicio otorgado y que el cliente se mantendrá activo. El contador público Luis Enrique Ruiz Sierra señala ocho factores clave que deben ser considerados al momento de llevar a cabo la investigación crediticia:

- I. CONDUCTA: Moral, historial de cumplimiento de pago con otros proveedores, etcétera.
- II. CAPACIDAD ECONÓMICA: Para el cumplimiento del monto del crédito.
- III. CAPITAL DEL SOLICITANTE: Inversiones, bienes y propiedades.
- IV. CIRCUNSTANCIAS DEL CRÉDITO: Venta conveniente, efectos a futuro mercado, exceso de mercancía, etcétera.
- V. COLATERALES: Avales, garantías, propuestas, etcétera.
- VI. CRITERIO: Del analista para considerar los riesgos.
- VII. CONFIANZA: Que inspira el solicitante al otorgarle el crédito.
- VIII. COBRANZA: Problemas de comunicación con el cliente.

Procesos de Cobranza

En el Departamento de Cobranzas debe seguirse un proceso amistoso. Es necesario saber que muchas veces los problemas de cobranza se originan desde el reconocimiento del crédito.

La cartera se divide en las siguientes partes:

Cobranza norma. Es la cobranza en la que lo único que tenemos que hacer es estar atentos a los clientes para evitar en cuanto sea posible que se atrasen.

Cobranza persuasiva. Se hace con los clientes que ya tienen un atraso. Es una cobranza más directa para impedir a toda costa tener que recurrir a la cobranza legal.

Cobranza drástica. Cuando todos los medios de negociación fracasaron, es preciso recurrir a la cobranza legal.

Para tener una idea de lo que cuesta la cartera vencida, es necesario obtener los días cartera, lo que se consigue de tres formas: la forma tradicional y la rápida y por agotamiento o extinción”.¹¹

2.1.3.2 Fundamentación Práctica

EMJUR S.A. es una empresa que tiene poco tiempo en el mercado comercial la cual ya presente un volumen elevado de cartera vencida debido a que no tienen un buen control interno antes de otorgar créditos a sus clientes, esto ha ocasionado una gran preocupación para la alta gerencia puesto que esta situación se ve reflejada en los estados financieros de esta empresa.

Esta empresa no cuenta con los recursos económicos necesarios para incrementar su talento humano y esto ha hecho que el personal contratado tenga que realizar varias funciones al mismo tiempo, en ocasiones se ha podido notar que una misma persona tiene que realizar varios procesos: ventas, despachos y cobros.

¹¹ GONZALÉZ SÁNCHEZ, José Frank <http://direccionestrategica.itam.mx/cobranza-efectiva-en-epocas-de-crisis/>

EMJUR S.A, presenta serios problemas, como lo son la incorrecta segregación de funciones, puesto que una misma persona no puede realizar más de cinco funciones a la vez, esto conlleva a que no exista una persona que tomen responsabilidad por las funciones que existan en la empresa, si se detectará errores no habría un responsable directo. La división del trabajo adecuado evitará la duplicación de funciones.

Si la alta gerencia organiza bien al talento humano que posee, este deberá proporcionar un ambiente en el que el desempeño individual o futuro, aporte al crecimiento de la empresa.

En el caso de la cartera vencida, es muy importante minimizar el porcentaje que actualmente tiene, para que los estados financieros de la empresa arroje buenos resultados y la empresa pueda mejorar su rentabilidad.

Las grandes pérdidas por créditos son casi inevitables, cuando el control de las actividades sobre las ventas a cuenta es inadecuado, porque se brindan créditos a clientes cuya posición crediticia no ha sido aprobada y esto conlleva que sea una venta riesgosa.

2.1.3.3 Fundamentación Científica

(MOLINA, 2005), enseña que esta característica de las cobranzas se refiere a que es responsabilidad del departamento de crédito y cobranza recuperar en su totalidad la cartera de la empresa. Es muy frecuente que los clientes dejen pendiente de pagos partidas de mediano o pequeño monto, con el objeto que al paso del tiempo se olvide y se vean sujetas a un ajuste, o bien sean canceladas.

Dado que el departamento de crédito y cobranza de las empresas suelen estar abrumado de trabajo debido a las limitaciones de personal, de equipo y de los requerimientos financieros porque son mayores que las disponibilidades, por lo tanto que la atención se centre en la partida de elevado monto y se vayan olvidando las

pequeñas. Así, con el paso del tiempo, terminan siendo incobrables o pueden llegar a convertirse en saldos muy antiguos, se termina por no cobrárselos a los clientes cargándolos a los resultados de la empresa. Igual cosa sucede con los descuentos por pronto pago que se auto aplica los clientes, cuando en realidad no reúnen las condiciones para operarse; y estas partidas, por ser pequeñas también suelen hacerse viejas logrando a la postre que su cobro se ha olvidado.

La responsabilidad del departamento de crédito y cobranza es, sin embargo, recuperar las cuentas y documentos por cobrar en su totalidad y no permitir que sus finanzas sufran algún menoscabo por no hacer una cobranza completa”.

Según (PEREZ MATA), en su libro “Estrategias de Cobranzas en cuentas comerciales “dice:

A la recuperación de las cuentas por cobrar se las puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de completar ventas o de cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito.

Pero la cobranza no puede ser únicamente una actividad que depende de la insistencia y la tenacidad sino que deben combinar una serie de elementos de planeación y operación interna que permitan garantizar mejores resultados al exterior y eso es precisamente la estrategia.

Administración de Cuentas por Cobrar

Según el Profesor Dr. Marcelo Pedreira; la administración del capital de trabajo es clave en las organizaciones por cuanto tiene impacto en sus medidas de rentabilidad, liquidez y riesgo.¹²

¹² PEDREIRA, Marcelo; Administracion de cuentas por cobrar
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.econ.uba.ar%2Fwww%2Fdepartamentos%2Fadministracion%2Fplan97%2Fadm_financiera%2Fpedreira%2FArchivos%2FAdministracion%2520de%2520Cuentas%2520por%2520Cobrar.doc&ei=9JwYVPrQCerjsASroIL4BQ&usg=AFQjCNHR8yiKDIct1fsWEmEsr-pmLv19w

Podemos comentar que una buena administración en el capital de trabajo logra la estabilidad económica de una empresa.

2.1.3.4 Fundamentación Legal

DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS

“24, R.O. 181-S, 30-IV-99).- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

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

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

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

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación;

El monto de las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que constituyan las mencionadas provisiones. La Junta Bancaria reglamentará la contabilización y forma de inversión de dichas provisiones.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”.¹³

Después de haber analizado la diversas fundamentaciones presentadas hemos notado que la fundamentación teórica se apega a los requerimientos de nuestra investigación.

¹³<http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>

2.2 MARCO LEGAL

“LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO IX.- DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LIMITES DE CRÉDITO

SECCIÓN II.- ELEMENTOS DE LA CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU CLASIFICACIÓN

CRÉDITOS COMERCIALES

Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

Las operaciones de tarjetas de crédito corporativas, se considerarán créditos comerciales. (incluido con resolución No JB-2004-716 de 21 de octubre del 2004)

Los créditos entre instituciones financieras se incluirán en esta categoría.

En la evaluación se deberán considerar, sin excepción, los siguientes factores que determinarán la calificación que se le asigne a la cartera crediticia y contingente:

- a) Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del delito, así como la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con información financiera actualizada y documentada;
- b) Cobertura e idoneidad de las garantías, para lo cual se basarán en las normas que para el efecto expida la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- c) Información proveniente de la central de riesgos, en relación con el monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad. Cuando el

sujeto a ser evaluado mantenga operaciones de este tipo en varias entidades del sistema financiero, la comisión de calificación considerará al menos la calificación que se haya registrado en aquella institución que tenga el 30% o más del total de préstamos concedidos al evaluado, cuando ésta sea peor que la que le haya asignado la entidad.

Adicionalmente considerará las demás fuentes de información comercial de que disponga la institución vigilada.

Para los casos contemplados en el inciso anterior, las instituciones del sistema financiero procederán a efectuar una revisión de los factores que determinan la calificación y una vez comprobada la existencia de garantías auto liquidables, de acuerdo con las disposiciones constantes en el capítulo IV “Categorización y valoración de las garantías adecuadas”, de este título, solamente se constituirán provisiones por el valor no cubierto por esas garantías. (Reformado con resolución No JB-2002-457 de 10 de junio del 2002)

En todo caso, las instituciones del sistema financiero mantendrán las provisiones requeridas, de acuerdo con las normas contenidas en este capítulo, resultantes de su propio proceso de evaluación, de las operaciones homologadas. En ningún caso, se podrán reversar provisiones por efectos de la homologación.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos anteriores, las instituciones del sistema financiero, en los casos que registren operaciones activas y contingentes el deudor evaluado, mantendrán la calificación registrada en aquella institución que tenga el 30% o más del total de préstamos concedidos al deudor evaluado, cuando ésta sea peor que la que le haya asignado la institución del sistema financiero; (reformado con resolución No JB-2000-279)

d) Experiencia crediticia del cliente, especialmente en lo referente al servicio de su deuda y al cumplimiento de los términos y condiciones acordados con la institución;
y,

e) Riesgo de mercado y del entorno económico. La ponderación de cada uno de los factores indicados en las letras anteriores, se comunicará a través de circular que emitirá la Superintendencia de Bancos y Seguros.

COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN PARA CRÉDITOS COMERCIALES

.- Deberá cubrir el 100% de los créditos comerciales.

Los deudores de créditos comerciales cuyo monto no exceda los veinticinco mil (US\$ 25.000.00) dólares de los Estados Unidos de América, se calificarán en base de los siguientes parámetros: (reformado con resolución No JB-2004-716 de 21 de octubre del 2004)

CATEGORIA	PERIODO MOROSIDAD EN MESES	
	MAYOR A	HASTA
Riesgo normal		uno
Riesgo potencial	uno	tres
Deficientes	tres	seis
Dudoso recaudo	seis	nueve
Pérdida	nueve	

El análisis en conjunto de estos factores debidamente ponderados, permitirá calificar el conjunto de obligaciones que tiene un deudor en una institución, dentro de las siguientes categorías de riesgo:

CRÉDITOS DE RIESGO NORMAL

Los créditos que merezcan esta calificación, deberán demostrar que sus flujos de fondos cubren de manera suficiente la capacidad de pago de las obligaciones de la entidad como del resto de sus acreedores, tanto de los intereses, como del capital prestado y otros adeudos concomitantes. No deberán estar vencidos más de treinta días. Esta categoría deberá otorgarse a deudores que hayan cumplido oportunamente con sus obligaciones y nada indique que su comportamiento podrá verse negativamente afectado en el futuro. Se requerirá de una información

suficiente sobre el uso dado a los recursos y del monto y origen del flujo de fondos con que cuenta el deudor para hacer frente a las obligaciones contraídas Sin perjuicio a los elementos que se refiere el inciso anterior, también podrá tomarse en cuenta, para esta categoría, la existencia de garantías adecuadas.

Tratándose de empresas, se pondrá especial atención en el manejo administrativo de la misma, su estabilidad y proyecciones futuras y se contará con información financiera completa y actualizada, lo cual consta en el anexo No 1 que se incorpora al presente capítulo.

No se podrá incluir dentro de esta categoría a un deudor cuya fuente de pago dependa de la generación de recursos de otras personas.

Las pérdidas esperadas no serán superiores al 4%.

CRÉDITOS CON RIESGO POTENCIAL

Las obligaciones calificadas en este grupo corresponden a clientes cuyos flujos de fondos siguen demostrando la posibilidad de atender sus obligaciones, aunque no a su debido tiempo. Este crédito exhibe tendencias negativas en sus indicadores financieros o en el sector económico en el cual opera. Esta situación debe ser transitoria y se verificará que podrá ser superada a corto plazo.

En los casos en los que el flujo de fondos del deudor se convierta en insuficiente para cubrir el pago de la deuda, se deberá evaluar tal circunstancia y considerar la posibilidad de asignarle al crédito una categoría de mayor riesgo.

Las garantías deben cubrir holgadamente el monto de la operación y ser suficientemente líquidas, de modo que se logre recuperar con su eventual negociación la totalidad de los recursos comprometidos.

Cuando se considere que las principales fuente de pago de la obligación son las garantías, aquél será clasificado en una categoría de mayor riesgo son considerados

créditos con riesgo potencial, los que correspondan a deudores que no cuenten con una documentación actualizada o suficiente, o registren una morosidad entre treinta y uno y noventa días.

Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores del 5% ni superarán el 19%.

CRÉDITOS DEFICIENTES

Los créditos comprendidos en esta categoría corresponden a clientes con fuertes debilidades financieras, que determinan que la utilidad operacional o los ingresos disponibles sean insuficientes para cubrir con el pago de intereses y el servicio de capital en las condiciones pactadas. Esta situación se refleja en atrasos continuos, cancelación es parciales y renovaciones sucesivas.

Deberán calificarse en esta categoría, a los créditos cuyos deudores tengan antecedentes financieros insuficientes o de difícil comprobación y sobre los cuales no sea posible efectuar una evaluación objetiva del riesgo crediticio por falta de adecuada información, especialmente con relación al origen del flujo de sus recursos y su real capacidad de pago.

Si se añaden debilidades más profundas, el crédito deberá trasladarse a una categoría de mayor riesgo.

La posibilidad de recuperar los créditos a través de la enajenación o ejecución de las garantías se ve limitada, pues la calidad de éstas podrá generar una pérdida para el acreedor al momento de su venta, sea porque su valor comercial no es suficiente o porque la realización normal dentro de un plazo prudencial, se hace difícil.

En esta categoría se incluyen los créditos a empresas que además merezcan reparos en cuanto a su administración y cuya morosidad esté comprendida entre noventa y uno y ciento ochenta días.

Las pérdidas esperadas en esta categoría no serán menores al 20% ni superarán el 49%.

CRÉDITOS DE DUDOSO RECAUDO

Los créditos agrupados en esta calificación poseen la característica propia de los créditos deficientes, más cualquiera de las siguientes condiciones:

- Que el cobro del préstamo sea dudoso, porque el prestatario no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos y a capitalizar los intereses total o parcialmente, con el consiguiente aumento de su endeudamiento, sin que existan posibilidades ciertas de mejorar este continuo deterioro patrimonial.
- Cuando los créditos cuyo pago está condicionado a ingresos producidos por otras empresas o terceras personas que afrontan dificultades de pago o de otra índole grave, generando un cuadro de alta incertidumbre en torno al monto y plazo en que se pueden recuperar los valores adeudados.
- Los créditos para cuya recuperación se han ejercido acciones legales se considerarán de dudoso recaudo sin tomar en cuenta su tiempo de morosidad. También se incluirán en esta categoría a los créditos cuyos deudores hubieren demandado a la entidad acreedora, si es que el cobro de dicho crédito depende del resultado de la respectiva acción.
- Ser un crédito reestructurado, excepto si esta reestructuración es definitiva o si el deudor ha recuperado su capacidad de pago, debiendo en estos casos reclasificarse el crédito en otra categoría.
- Morosidad de las obligaciones entre 181 y 360 días.

Rango de pérdidas esperadas: 40-80%

PÉRDIDAS

Deben ubicarse en esta categoría los créditos o porción de los mismos que son considerados como incobrables o con un valor de recuperación tan bajo en proporción a lo adeudado, que su mantención como activo en los términos pactados no se justifiquen, bien sea porque los clientes han sido declarados en quiebra o insolvencia, concurso de acreedores, liquidación, o sufren un deterioro notorio y presumiblemente irreversible de su solvencia y cuya garantía o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor con relación al monto adeudado.

Deberán incluirse las operaciones otorgadas a favor de empresas cuya capacidad de generar recursos, depende de otras con las cuales tenga vinculación, las que a su vez se encuentren muy debilitadas en su posición financiera, generalmente como consecuencia de su propio endeudamiento o incapacidad operacional, existiendo así una alta incertidumbre sobre su permanencia como negocio en marcha.

Las operaciones de crédito con una morosidad igual o mayor a doce meses, no amparadas con garantía real, serán calificadas como pérdidas y pueden ser materia de castigo con cargo a la correspondiente cuenta de provisiones, con autorización o notificación a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Estos créditos se reflejarán en la cuenta de orden "activos castigados".

Rango de pérdidas esperadas: 80-100%

CRÉDITOS DE CONSUMO

Son créditos de consumo los otorgados por las instituciones controladas a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales. (Reformado con

resolución No JB-2004-716 de 21 de octubre del 2004 y sustituido con resolución No JB-2004-722 de 15 de diciembre del 2004)

En los créditos de consumo deberá darse especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito; a la determinación de la capacidad de pago del deudor; y, a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de salarios, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Para la determinación de la capacidad de pago de los deudores existentes y de los potenciales clientes, como requisito previo para la aprobación, instrumentación y desembolso de las operaciones crediticias, las instituciones del sistema financiero podrán utilizar metodologías o sistemas internos tales como los previstos en el numeral 7.1 del artículo 7 del capítulo II “De la administración del riesgo de crédito” del título X; y, otros procedimientos que fueren necesarios para la asignación de cupos y demás condiciones crediticias, en función del perfil de los clientes la estrategia de negocio de la entidad.

(Incluido con resolución No JB-2004-716 de 21 de octubre del 2004 y sustituido con resolución No JB-2004-722 de 15 de diciembre del 2004)

Las metodologías o sistemas internos implementados por las entidades a los que hace referencia el inciso anterior, deberán ser certificados de acuerdo a las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia de Bancos y Seguros mediante circular al sistema financiero.

Si las instituciones del sistema financiero no presentaren sus metodologías para certificación o si éstas no cumplieren con los requisitos que establezca la Superintendencia de Bancos y Seguros, y mientras no se encuentren calificadas dichas metodologías, deberán considerar como límite máximo de exposición en sus operaciones de financiamiento al consumo, que los dividendos o cuotas mensuales pactados por estas, no sobrepasen del 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor.

Todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito, reconsiderarán créditos de consumo.

El criterio de calificación de los deudores por créditos de consumo es permanente y se efectuará en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, pero la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer como vencido”.¹⁴

LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Capítulo IV

DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS

“24, R.O. 181-S, 30-IV-99).- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

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

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;

¹⁴http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II.pdf

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

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación;

El monto de las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que constituyan las mencionadas provisiones. La Junta Bancaria reglamentará la contabilización y forma de inversión de dichas provisiones.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles

las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero”.¹⁵

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DEL RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Capítulo V

DE LA CONTABILIDAD

Sección I

CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad.

Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

En el caso de personas naturales que tengan como actividad económica habitual la de exportación de bienes deberán obligatoriamente llevar contabilidad, independientemente de los límites establecidos en el inciso anterior.

Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

¹⁵<http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>

Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos anuales antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado. Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos.- Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

La cuenta de ingresos y egresos deberá contener la fecha de la transacción, el concepto o detalle, el número de comprobante de venta, el valor de la misma y las observaciones que sean del caso y deberá estar debidamente respaldada por los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos pertinentes.

Los documentos sustentatorios de los registros de ingresos y egresos deberán conservarse por siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Art. 40.- Registro de compras y adquisiciones.- Los registros relacionados con la compra o adquisición de bienes y servicios, estarán respaldados por los comprobantes de venta autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, así como por los documentos de importación.

Este principio se aplicará también para el caso de las compras efectuadas a personas no obligadas a llevar contabilidad.¹⁶

El Informe COSO

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- **Efectividad y eficiencia** de las operaciones.
- **Confiabilidad** de la información financiera.
- **Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.
- **Salvaguardia** de los recursos.

¹⁶ <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/b38aeb06-a2a7-401a-83ee-9f9564f86f04/Reglamento+para+la+Aplicaci%F3n+de+la+Ley+de+R%E9gimen+Tributario+Interno+actualizado+a+enero+2013.pdf>

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- **Ambiente de control** Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.

- **Evaluación de riesgos** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.

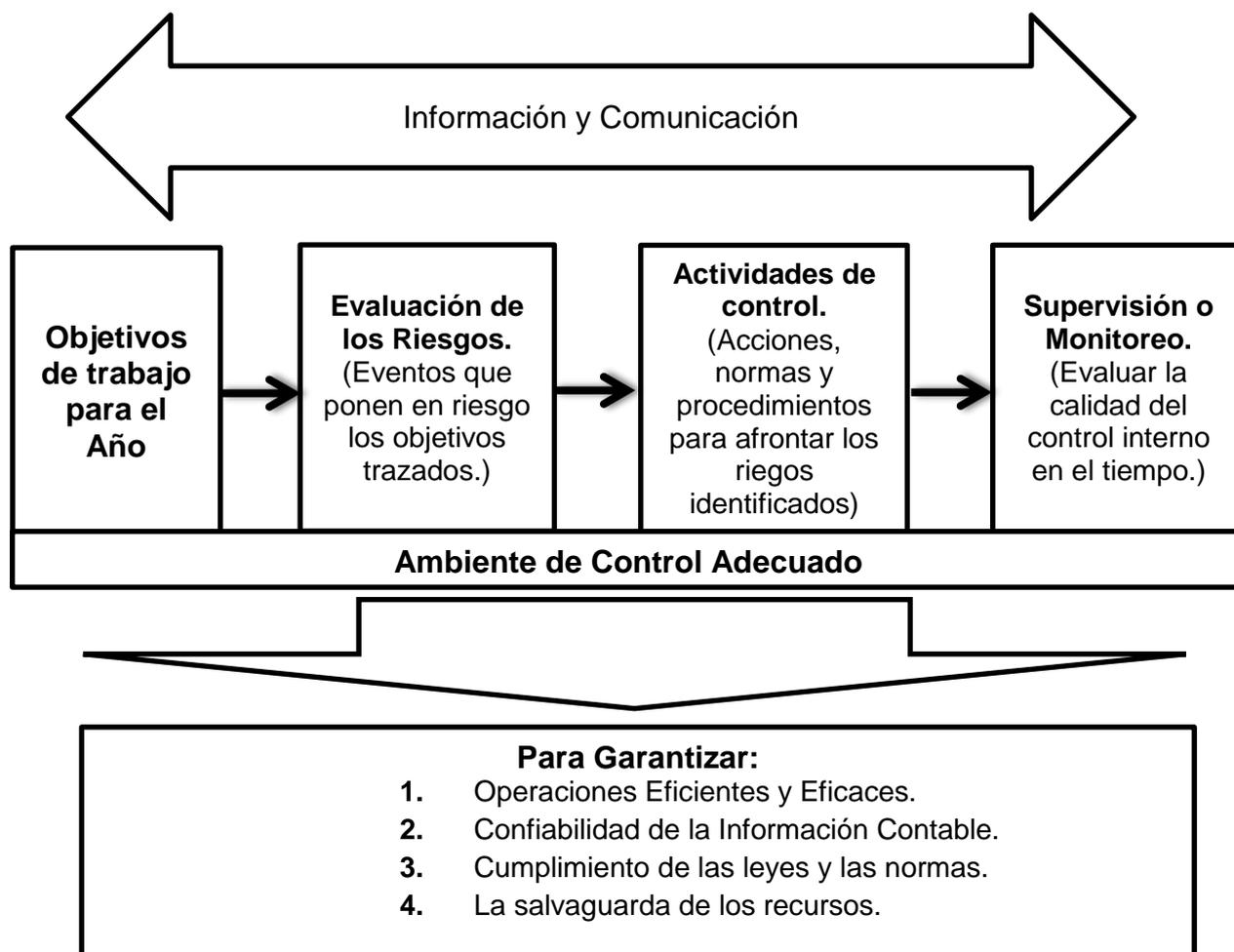
- **Actividades de control** Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.

- **Información y comunicación** Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

- **Supervisión** Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:¹⁷

¹⁷ <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>



O sea, las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

ACREEDOR.- Es una persona natural o jurídica que está en derecho de reclamar una obligación entregada a terceras personas.

ANÁLISIS FINANCIERO: Es un estudio que se le realiza a los estados financiero 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.

CARTERA VENCIDA: Conjunto de créditos y financiamientos otorgados por la empresa comercial a las personas físicas

CONTROL INTERNO.- Es el conjunto de normas, procedimientos, principios y verificación de todas las labores que se ejecutan dentro de una empresa.

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.

CRISIS FINANCIERA.- Se da cuando un banco o una casa comercial empieza a perder liquidez o que muchas veces los lleva al quiebre total.

CUENTAS POR COBRAR: Contablemente hablando son los registro que se tienen producto de una venta realizada a crédito, la cual está conformada por pagarés, títulos de crédito y letras de cambio, a favor de la empresa.

CUOTAS VENCIDAS.- Son los pagos que no se realizaron en las fechas previamente pactadas.

DEUDA.- Es una obligación contraída que se tiene ya sea con una persona natural o jurídica.

EFICIENCIA.- Es la capacidad física e intelectual que se tiene para lograr metas u objetivos.

GANANCIA.- Ese beneficio económico que una persona natural o jurídica obtiene como consecuencia de haber realizado una transacción comercial.

LIQUIDEZ.- Capacidad económica que se posee para cumplir con obligaciones financieras adquiridas

MANUAL DE FUNCIONES.- Consiste en especificar cada una de las tareas que deben ser desarrolladas en un cargo específico.

MOROSIDAD.- Es la falta de responsabilidad que tiene una persona natural o jurídica para pagar sus deudas

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.

INHERENTE.- Es cuando tiene relación con otra cosa es decir que están juntos, y lo cual resultaría imposible separarlos.

INFLACIÓN.- Es una medida económica, que indica el crecimiento o decrecimiento de los precios, estos pueden ser factores productivos dentro de una economía o la

INTERÉS.- Es una retribución económica que se entrega a cambio de un dinero prestado.

POLÍTICA DE CRÉDITO.- Son normas o reglamentos que se deben seguir antes de su concesión.

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

PROCESO.- Es el orden que se lleva dentro de una actividad que se va a realizar.

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

RECURSOS.-Son factores lo cuales pueden llegar a generar valores económicos o materiales.

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

RECESIÓN.-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 tienen 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.

USUARIOS.- Grupo de personas naturales o jurídicas que pueden obtener un bien o un servicio.

UTILIDAD.- Es el dinero o ganancia que se espera obtener después de haber realizado una inversión.

VENTA.- Es cuando una empresa o persona ofrece un producto a cambio de recibir un beneficio económico.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

El contar con una buena aplicación de control interno EMJUR S.A mejorará la recuperación de cartera vencida y el mismo afectará positivamente a los estados financieros.

2.4.2 Hipótesis Particulares

El optimizar el proceso de crédito de la empresa EMJUR S.A disminuirá el riesgo de incrementar su cartera vencida.

El regular la gestión de controles para la recuperación de cartera vencida EMJUR S.A recuperará posicionamiento en el mercado mediante nuevas inversiones.

El control adecuado en los procesos de cobranza mejorará la recuperación de la cartera de crédito dando resultados positivos a la liquidez de la empresa.

Si la empresa recupera oportunamente los créditos otorgados está contará con la liquidez necesaria para invertir en cantidad y variedad de mercadería de acuerdo a las necesidades de sus clientes.

2.4.3 Declaración de Variables

- **Hipótesis General:**

Variable Independiente.- Control Interno de la Cartera Vencida

Variable Dependiente.- Estados financieros

- **Hipótesis Particular No.1:**

Variable Independiente.- Control interno

Variable Dependiente.- Incremento en la cartera vencida

- **Hipótesis Particular No. 2:**

Variable Independiente.- Recuperación de cartera

Variable Dependiente.- Posicionamiento de mercado

- **Hipótesis Particular No. 3:**

Variable Independiente.- Niveles de liquidez

Variable Dependiente.- Procesos de cobranza

- **Hipótesis Particular No. 4:**

Variable Independiente.- Cobro oportuno

Variable Dependiente.- Cantidad y variedad de mercadería disponible

2.4.4 Operacionalización de las variables

Cuadro 1 Operacionalización de las variables

Hipótesis	Variables	Indicadores	Items
El contar con una buena aplicación de control interno EMJUR S.A mejorará la recuperación de cartera vencida y el mismo afectará positivamente a los estados financieros.	Control Interno de la Cartera Vencida	Número de políticas que permita controlar los niveles de cartera vencida en la empresa.	¿Considera que las políticas y medidas del control interno que actualmente tiene sobre la cartera vencida son?
	Estados Financieros	Valores presentados en los estados financieros.	.-¿Considera que la cartera vencida afecta a sus estados financieros en un nivel
El optimizar el proceso de crédito de la empresa EMJUR S.A disminuirá el riesgo de incrementar su cartera vencida.	control interno	Evaluar las políticas y procedimiento de crédito	¿Considera necesario establecer controles internos seguros a su cartera?
	Incremento de cartera vencida	Ratio financiero de cuentas por cobrar	¿Considera que el no contar con un sistema de cobranza estructurado incrementa su cartera vencida?

El regular la gestión de controles para la recuperación de cartera vencida EMJUR S.A recuperará posicionamiento en el mercado mediante nuevas inversiones.	Recuperación de cartera	Promedio de días de atraso de clientes – seguimiento.	El tiempo que la mayoría de sus clientes demoran en pagar sus deudas con EMJUR S.A. es:
	Posicionamiento de mercado	Perfil sociodemográfico de los clientes.	¿Considera Ud. Que el posicionamiento del negocio en el mercado atrae nuevos clientes?
El control adecuado en los procesos de cobranza mejorará la recuperación de la cartera de crédito dando resultados positivos a la liquidez de la empresa.	Niveles de liquidez	Ratio Financiero de liquidez	¿Considera que el no contar con un sistema de cobranza estructurado incrementa su cartera vencida?
	Procesos de cobranza	Revisión de los métodos de cobranza	¿Con que frecuencia los estados financieros están presentando problemas de cartera vencida y niveles de liquidez?

Si la empresa recupera oportunamente los créditos otorgados está contará con la liquidez necesaria para invertir en cantidad y variedad de mercadería de acuerdo a las necesidades de sus clientes.	Cobro oportuno	Niveles de recuperación de cartera de crédito - seguimiento	¿La empresa debe mejorar y ampliar los productos que comercializa para mantener a su clientela satisfecha?
	cantidad y variedad de mercaderías disponibles para la venta	Número de operaciones del negocio. Número de líneas de productos que se comercializan.	¿Considera Ud. Que el posicionamiento del negocio en el mercado atrae nuevos clientes?

ELABORADO POR: CARMEN BRAVO – LORENA ARROYO

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio tomó como base los tipos de investigación cuantitativa, cualitativa, descriptiva, exploratoria, bibliográfica y de campo:

Investigación Cuantitativa y cualitativa

Según (PINEDA, 2008) :

“La investigación cuantitativa es un proceso que pasa por diversos momentos dinámicos, y se puede adelantar o retroceder de acuerdo con la necesidad y el desarrollo que requiera la investigación”: pág. 34

“La investigación cualitativa busca comprender el fenómeno de estudio en el ambiente natural, como vive, se comporta y actúa la gente; el sujeto investigado y el investigador establecen una relación sujeto – sujeto; existe una interacción entre la teoría y la realidad.

Más que una explicación de los fenómenos, hay una interpretación que conduce a la búsqueda a investigaciones y transformaciones de esas cualidades”. Pág. 38

En esta investigación se aplicó tanto la investigación cuantitativa como cualitativa ya que permitió estudiar el porcentaje de carteras vencidas que tiene la empresa

EMJUR S.A la cual está alterando su liquidez expresándolo de forma numérica a través de encuesta, permitiendo conocer de forma precisa los problemas que actualmente tiene.

Investigación descriptiva

Según (GARCIA, 2012):

“La investigación descriptiva o transversal supone un corte en el tiempo para analizar; en ese momento concreto, determinando aspectos y sacar conclusiones, sin fundamentar el procedimiento en la búsqueda de relaciones causa - efecto”.

En este tipo de investigación se buscó medir el porqué de los hechos a través de causa – efecto para que de esta forma se pueda interpretar de forma real lo que se ha investigado.

Investigación Bibliográfica o documental:

Según (MENDEZ, 2008) :

“Se ha dicho que la investigación bibliográfica es clave en el desarrollo del conocimiento, ya que se sistematiza, descubre y aporta nuevo conocimiento dando la respuesta a la pregunta de investigación que le dio origen. Cabe subrayar que este tipo de investigación no se limita a recolectar datos, resumirlos y presentarlos, tampoco a abordar de manera general y superficial el tema de investigación”. Pág. 25

Esta investigación permitió acceder a información con relación a la actividad crediticia que se encuentra en libros de textos, catálogos y artículos en revistas que hablen sobre temas relacionados con este proyecto.

Investigación de campo

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevista, cuestionarios, encuestas y observaciones.

Esta investigación fue de mucha ayuda en el estudio porque por medio de ella se pudo obtener información valiosa y de fuentes directas.

La investigación cuantitativa nos ayudó a analizar cuáles fueron las causas del por qué muchos clientes han dejado de cancelar sus cuotas al Comercial EMJUR S.A. y de esta manera poder determinar en qué forma afecta el no poder recuperar las carteras vencidas.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población fue estudiada en su totalidad y sus características únicas corresponden a ser parte de la empresa en estudio y a quienes se constituyen en sus clientes.

3.2.2 Delimitación de la población

El estudio posee una población finita y está basada concretamente en los clientes, y en las personas que laboran en la empresa EMJUR S.A.

En la gerencia y aprobación de crédito labora una persona, en el área contable, y atención al cliente laboran dos y el área de cobranza también están dos personas y existe una base de datos con un aproximado de 350 clientes, siendo esta una segunda población.

3.2.3 Tipo de muestra

No se requiere cálculo de muestra para la población correspondiente a talento humano del negocio, pero con la segunda población se efectuará el cálculo sobre la base poblacional de los 350 clientes que posee EMJUR S.A.

3.2.4 Tamaño de la muestra

La investigación que estamos realizando se desarrollará en la población finita del Comercial EMJUR S.A. y está determinará la muestra, realizando procedimientos estadísticos.

Población 2.- Clientes de la empresa EMJUR S.A.

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

n= Tamaño de la muestra

N= Población o Universo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

E= Nivel de error

z= Nivel de confianza

DESARROLLO

n= Tamaño de la muestra

N= 355

p= 0,5

q= 0,5

E= 0,05

Z= 1,96

$$n = \frac{(355) (0,5) (0,5)}{(355 - 1) 0,05^2 + (0,5) (0,5)}$$

$$(1,96)^2$$

$$n = \frac{88,75}{\frac{0,885}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{88,75}{0,480372761}$$

$$n = 184,7$$

3.2.5 Proceso de selección

Muestreo Sistemático: es muy similar al muestreo aleatorio simple, hay que elaborar un listado de todos los elementos que incluye la población, una vez con el listado de población, la diferencia estriba en el método para la selección de los casos. En una muestra aleatoria o procedimientos similares para seleccionar cada elemento; aquí la selección se realiza por un procedimiento mecánico más simple.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

El estudio se basa en una investigación teórica, este proyecto se fundamenta en un diagnostico referente a indicadores financieros dentro del sistema de Cartera vencida en una empresa Comercial, y sus posibilidades de mejorar satisfactoriamente la recuperación de créditos en este sector: así como mejorarlas a través de políticas crediticias que ayuden a plantear nuevas estrategias y adoptarlas al sector comercial, para sanear el creciente déficit crediticio en la ciudad.

Método histórico-lógico.-Caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo. Reproduce en el plano teórico la esencia del objeto de estudio, investigando las leyes generales y primordiales de su funcionamiento y desarrollo.¹⁸

Mediante este método se puede analizar la trayectoria de EMJUR S.A., su condicionamiento de la historia del comportamiento presupuestario y de la existencia de la mora que tiene la empresa, además se pudo obtener una base de datos de los clientes que tiene EMJUR S.A.

Método analítico-sintético

(BERNAL TORRES, 2006), manifiesta que este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

La síntesis permite mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas que se aplicará en el marco metodológico y en el marco propositivo.

Con este método podemos analizar la cantidad de carteras vencidas que tiene EMJUR S.A. y de esta manera poder determinar cuál es su porcentaje de riesgo.

Método inductivo-deductivo

(BERNAL TORRES, 2006), expresa, el proceso de inferencia inductiva consiste en exhibir la manera cómo los hechos particulares (variables) están conectados a un todo (leyes).

¹⁸<http://www.cpicmha.sld.cu/bvs/monografias/AManual%20de%20metodologia/JAPV3346/Cap%EDtulo%201>.

La inferencia deductiva nos muestra cómo un principio general (ley), descansa en un grupo de hechos que son los que lo constituyen como un todo. Ambas formas de inferencia alcanzan el mismo propósito aun cuando el punto de partida sea diferente.

3.3.2 Métodos empíricos

Definidos de esa manera por cuanto su fundamento radica en la percepción directa del objeto de investigación y del problema.

Estos métodos posibilitaron revelar las relaciones esenciales y las características fundamentales del objeto de estudio, los métodos aplicados son la encuesta.¹⁹

3.3.3 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.²⁰

La encuesta.- Es una técnica para recoger información de una muestra de individuos, por ello se diferencia del censo donde todos los miembros de la población son estudiados.

La encuesta se fundamenta como un instrumento de recolección de datos, como un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir como un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios que permitan alcanzar los objetivos que se están investigando.

¹⁹<http://joseantoniogarciadavila.com/semdesproyinv/FIA/fia2.html>

²⁰ ENRIQUEZ, Gaudy; Técnicas e Instrumentos de Investigación <http://es.scribd.com/doc/77185549/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Investigacion>

El instrumento de la encuesta es el cuestionario, el mismo que posee preguntas cerradas a base de alternativas que se ajusten a la necesidad de recolección de información esto se lo realizara con la base de datos de cada uno de los clientes que tiene EMJUR S.A.

3.1 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos seleccionados se transfieren a tabla que permitan su observación y tratamiento de forma sistemática, mediante el uso de códigos que simplifiquen la información.

Para el procesamiento de la información de esta investigación se utilizará la herramienta de Excel y Word ya que nos permitirán una mayor agilidad y precisión al realizar las encuestas y al trabajar con cifras para facilitar la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas, mediante la aplicación de la tablas y gráficos y sus resultados serán presentados en los cuadros correspondientes, donde se reflejarán los resultados finales de las mismas.

El análisis de los datos consiste en destacar los hallazgos fundamentales revelados y relacionados con el problema de investigación, los objetivos, las hipótesis y preguntas formuladas. La interpretación muestra si el estudio responde o no a las hipótesis planteadas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El 13 de Abril del 2012, EMJUR S.A. inicia sus operaciones comerciales ofreciendo al mercado la venta de electrodomésticos y artículos varios; esta empresa fue creada con el propósito de brindar a la comunidad artículos de diversas marcas a bajo costo y a crédito con bajas tasa de interés.

Según lo dispuesto al principio del proyecto, el principal problema es nivel de cartera vencida, afectando a los estados financieros de la empresa. El 40% de los clientes de EMJUR S.A. representan a la cartera vencida de la empresa, el problema se da porque la empresa no cuenta con un buen sistema de control interno previo al otorgamiento de un crédito y durante la recaudación del mismo.

Cabe recalcar que para toda empresa que se dedica a realizar ventas a crédito debe plantearse políticas de créditos y cobranzas, para que de esta forma la empresa disminuya el riesgo de tener cartera vencida.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN TENDENCIA Y PERSPECTIVA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA EMJUR S.A.

PREGUNTA 1

¿Cómo le parece el servicio de cobro que brinda el recaudador de EMJUR S.A. al momento de realizar el pago?

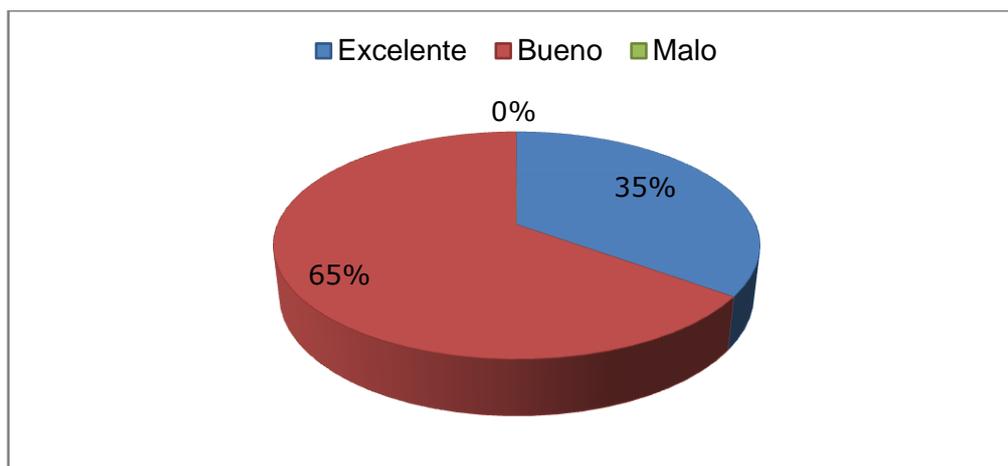
Cuadro 2 Proceso de cobranza

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	63	35%
Bueno	117	65%
Malo	0	0%
Total	180	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 1 Proceso de cobranza



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Como podemos observar en el gráfico N°1 la cual hacemos referencia al proceso de cobranza, del 100% de las personas encuestadas, el 35% que corresponde a 63 personas dicen que es **excelente** el servicio de cobro que brinda el recaudador de EMJUR S.A. al momento de realizar el pago, mientras que el 65% que concierne a 117 personas dice que es **bueno**; lo que nos demuestra que los clientes se sienten satisfecho con el servicio que brinda el recaudador; por lo tanto podemos indicar que la recaudación no es causa que afecte a la empresa para que los niveles de la cartera vencida aumente.

PREGUNTA 2

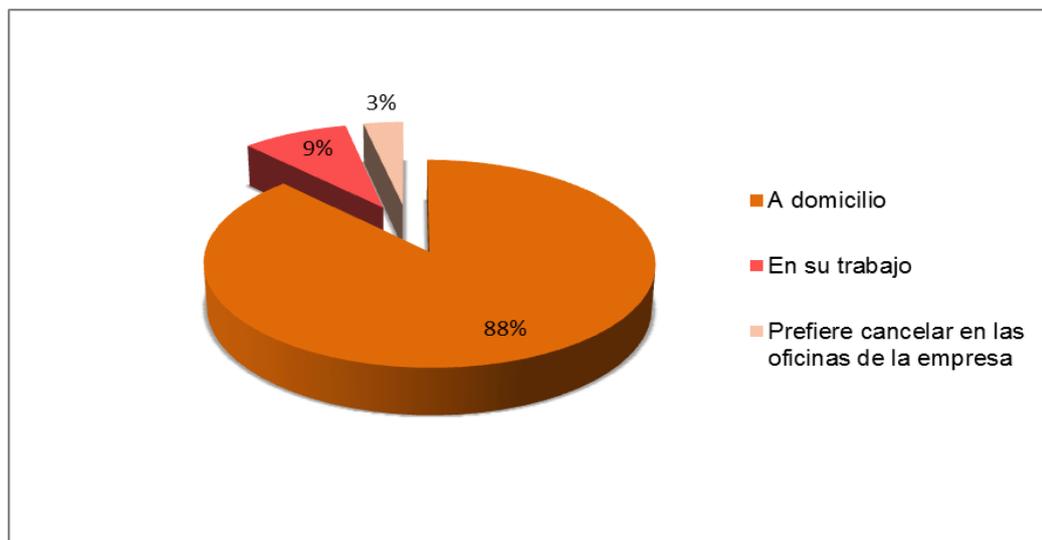
¿Dónde le gustaría que se realicen los cobros de su crédito?

Cuadro 3 Proceso de cobro

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
A domicilio	158	88%
En su trabajo	16	9%
Prefiere cancelar en las oficinas de la empresa	6	3%
Total	180	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 2 Proceso de cobro



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Observamos en el gráfico N°2 el cual hace referencia al lugar donde se realiza el pago, del 100% de mis encuestados el 88% el cual concierne a 158 clientes desean realizar el pago en su **domicilio**, el 9% que compete a 16 clientes, **en su lugar de trabajo** y la diferencia prefiere realizar sus pagos en las **oficinas de la empresa**. Esto significa que gran parte de los clientes prefieren que los cobros se realicen directamente en su domicilio obteniendo comodidad. Pero se corre el peligro de que algunos clientes no se encuentren en sus casas, lo cual ocasiona que la empresa EMJUR. S.A tenga inconvenientes en su cartera de crédito debido a la falta de pago por parte de estos clientes.

PREGUNTA 3

¿Cada que tiempo realiza sus pagos en EMJUR S.A.?

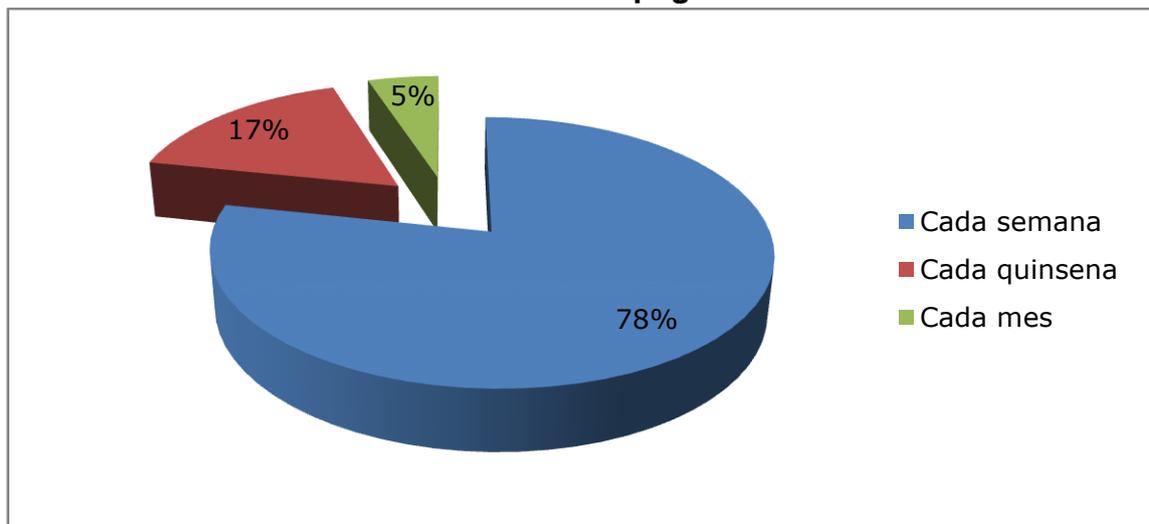
Cuadro 4 Frecuencia de pago de su deuda

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cada semana	141	78%
Cada quincena	30	17%
Cada mes	9	5%
Total	180	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Grafico 3 Frecuencia de pago de su deuda



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Observamos en el gráfico N°3 el cual nos indica la frecuencia de pago por parte de los clientes, del 100% de mis encuestados el 78% el cual concierne a 141 clientes realiza su pago **semanal**, el 17% el cual concierne a 30 clientes, de forma **quincenal** y el 5% el cual concierne a 9 clientes de forma **mensual**. Con estos resultados observamos que los clientes estipulan con la empresa pagar de forma semanal, pero a pesar de esto los clientes no cumplen con el acuerdo lo cual muestra que en la empresa existe un alto índice de morosidad.

PREGUNTA 4

¿Cuántas veces ha caído en mora en EMJUR S.A.?

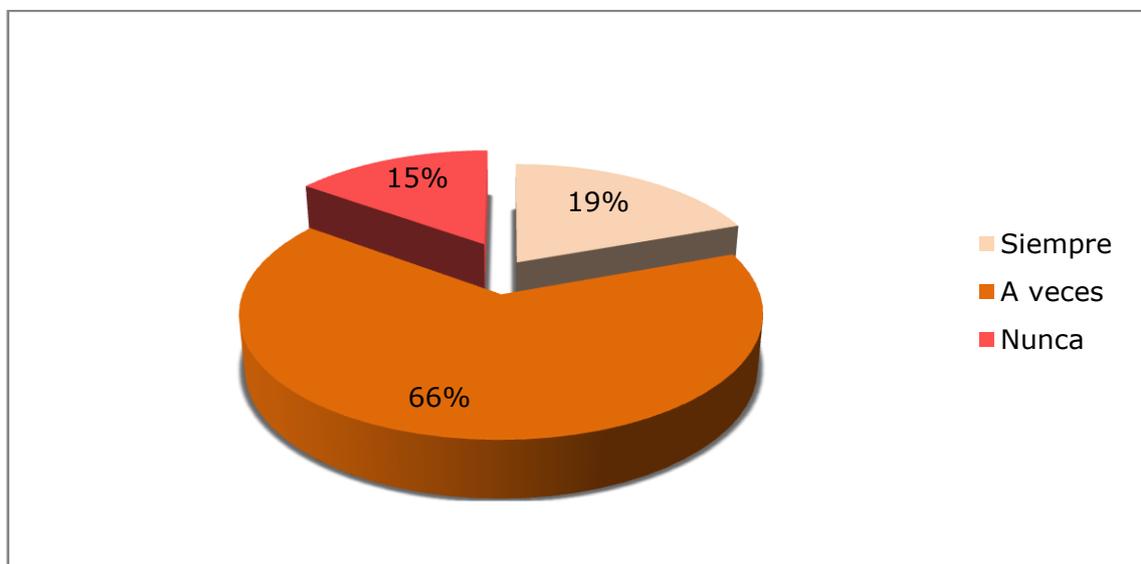
Cuadro 5 Nivel de atraso en pagos

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	35	19%
A veces	118	66%
Nunca	27	15%
Total	180	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Grafico 4 Nivel de atraso en pagos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Podemos observar en el gráfico N°4 el cual hace referencia al nivel de atraso en los pagos que del 100% de mis encuestados el 66% el cual corresponde a 118 clientes **a veces** tienen atrasos, el 19% el cual concierne a 35 clientes **siempre** se atrasan y el 15% el cual corresponde a 27 clientes **nunca** se han atrasado en sus pagos. Lo cual significa que gran parte de los clientes han caído en mora repetitivamente, perjudicando directamente a la empresa; esto demuestra que la empresa EMJUR no lleva un correcto control interno, porque al verse reflejado que los clientes en repetidas veces han caído en mora siendo este el resultado de la falta o inadecuado control interno.

PREGUNTA 5

¿Cuál de las siguientes alternativas considera Ud. que sea la consecuencia de no cancelar su crédito a tiempo?

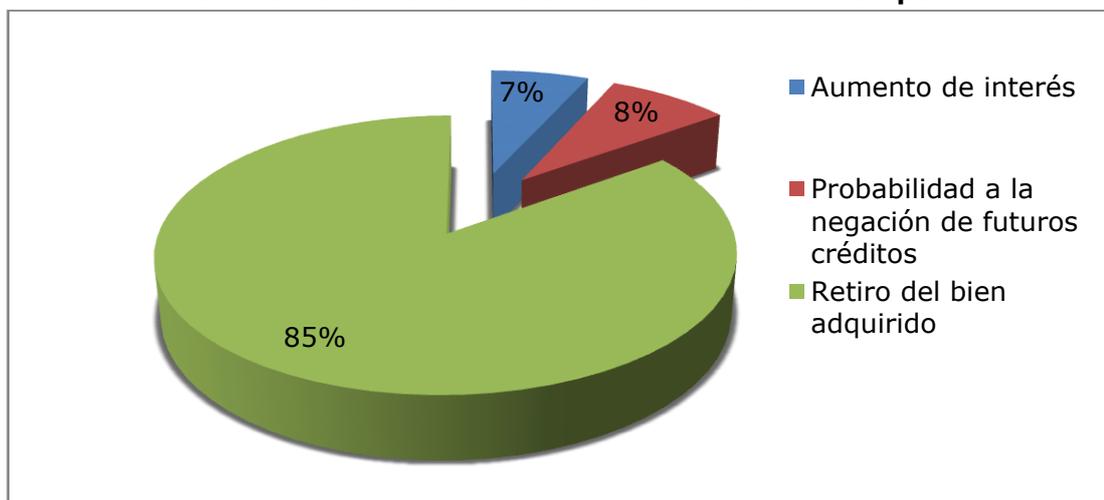
Cuadro 6 Consecuencia de no cancelar a tiempo

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Aumento de interés	12	7%
Probabilidad a la negación de futuros créditos	15	8%
Retiro del bien adquirido	153	85%
Total	180	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 5 Consecuencia de no cancelar a tiempo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Los resultados del gráfico N°5 el cual hace referencia sobre las consecuencias de no cancelar a tiempo nos indica que del 100% de encuestados el 7% el cual concierne a 12 clientes consideran que el **interés aumentara**, el 8% el cual concierne a 15 clientes considera que **probablemente les negará el crédito a futuro** mientras que el 85% en cual concierne a 153 clientes considera que la empresa les **retirá el bien adquirido**; esto demuestra que la empresa está otorgando crédito a personas no aptas, puesto que, los clientes que actualmente tienen consideran que el no pagar su crédito trae serias consecuencias sin embargo lo hacen, siendo este el principal problema de la empresa.

PREGUNTA 6

¿Cuáles son los motivos por los cuales no pagan a tiempo sus deudas con EMJUR S.A.?

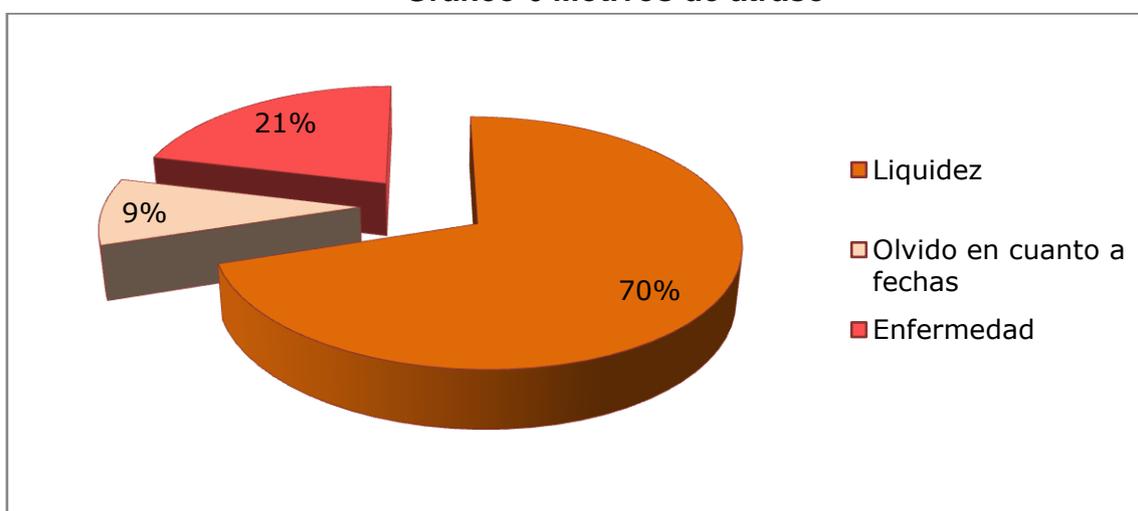
Cuadro 7 Motivos de atraso

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Liquidez	126	70%
Olvido en cuanto a fechas	16	9%
Enfermedad	38	21%
Total	180	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 6 Motivos de atraso



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Según los resultados del gráfico N°6 el cual hace referencia sobre los motivos de atraso, del 100% de mis encuestados el 70% el cual corresponde a 126 clientes no cancelan su crédito a tiempo por falta de **liquidez**, el 9% el que representa a 16 clientes, porque se ha **olvidado de sus fechas de pago** y el 21% el cual concierne a 38 clientes se ha atrasado en sus pagos **por enfermedad**. Mediante el gráfico observamos que gran parte de los clientes no logran cancelar su crédito a tiempo por falta de liquidez, probablemente sea porque no cuentan con estabilidad laboral, esto causas que el nivel de cartera vencida aumente y por consiguiente pierda liquidez.

PREGUNTA 7

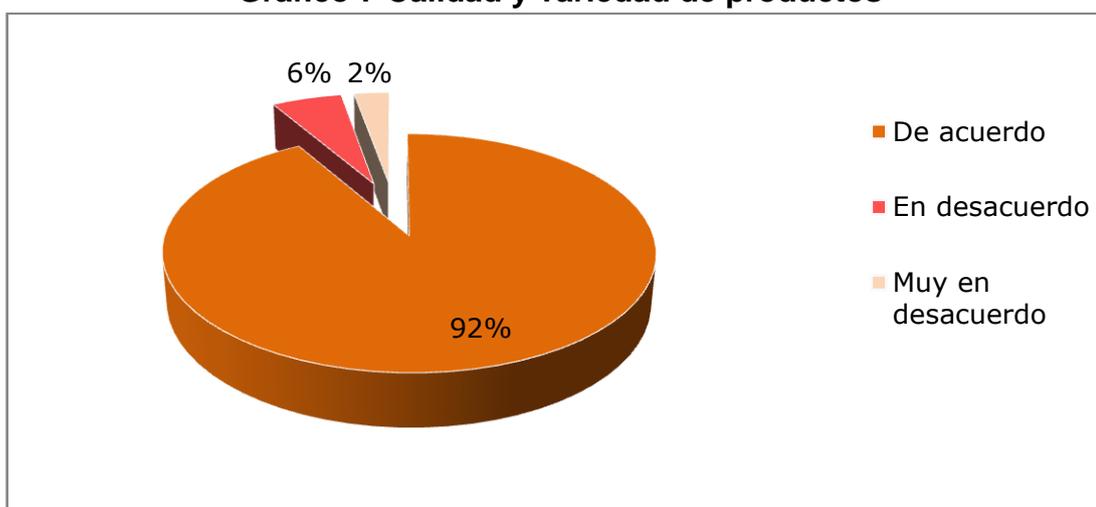
¿La empresa debe mejorar y ampliar los productos que comercializa para mantener a su clientela satisfecha?

Cuadro 8 Calidad y variedad de productos

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	165	92%
En desacuerdo	10	6%
Muy en desacuerdo	5	2%
Total	180	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 7 Calidad y variedad de productos



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Observamos en el gráfico N°7, hace referencia sobre la calidad y variedad de productos, del 100% de encuestados el 92% que concierne a 165 clientes están **de acuerdo**, el 6% que concierne a 10 clientes está en **desacuerdo** y el 2% que corresponde a 5 clientes está **muy en desacuerdo**. Podemos interpretar que los clientes no están satisfechos con la mercadería que ofrece la empresa, es muy importante que la esta cuente con un inventario variado y de muy buena calidad, ya que esto mantiene a sus clientes satisfechos, y a su vez atrae nuevos clientes.

PREGUNTA 8

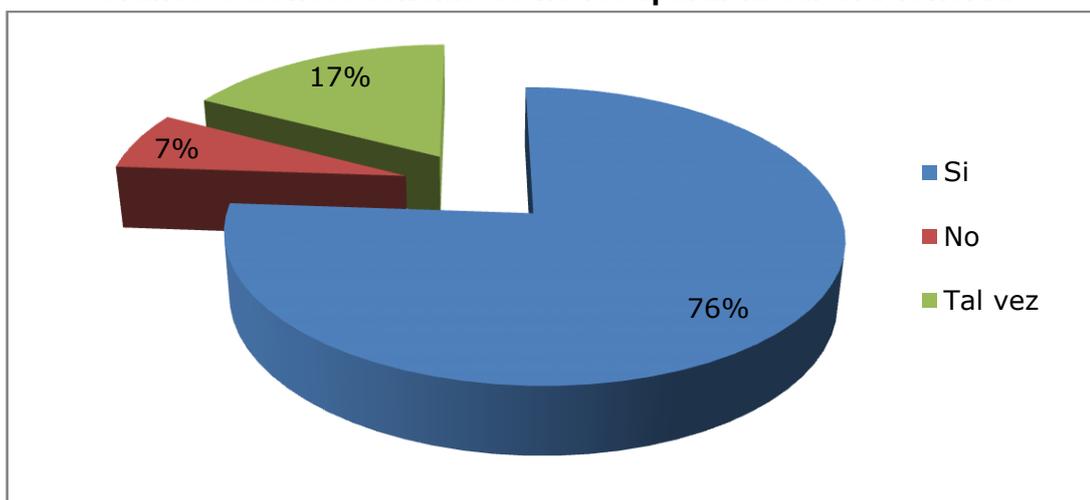
¿Considera que los atrasos en el pago de las deudas con EMJUR S.A. están perjudicando a la empresa?

Cuadro 9 Consecuencias de no recuperar la cartera vencida

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	137	76%
No	12	7%
Tal vez	31	17%
Total	180	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 8 Consecuencias de no recuperar la cartera vencida



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Observamos en el gráfico N°8, hace referencia sobre las consecuencias de no recuperar la cartera vencida, del 100% de encuestados el 76% en cual corresponde a 137 clientes consideran **si** se perjudica a la empresa, el 7% el cual concierne a 12 clientes piensa que **no** y el 17% que corresponde a 31 clientes dice que **tal vez** la empresa se vea perjudicada. Con estos resultados podemos constatar que los clientes consideran que, si no pagan a tiempo su crédito la empresa podría verse afectada y a su vez ellos también porque la empresa podría dejar de otorgar créditos.

PREGUNTA 9

¿Considera que el posicionamiento de EMJUR S.A?

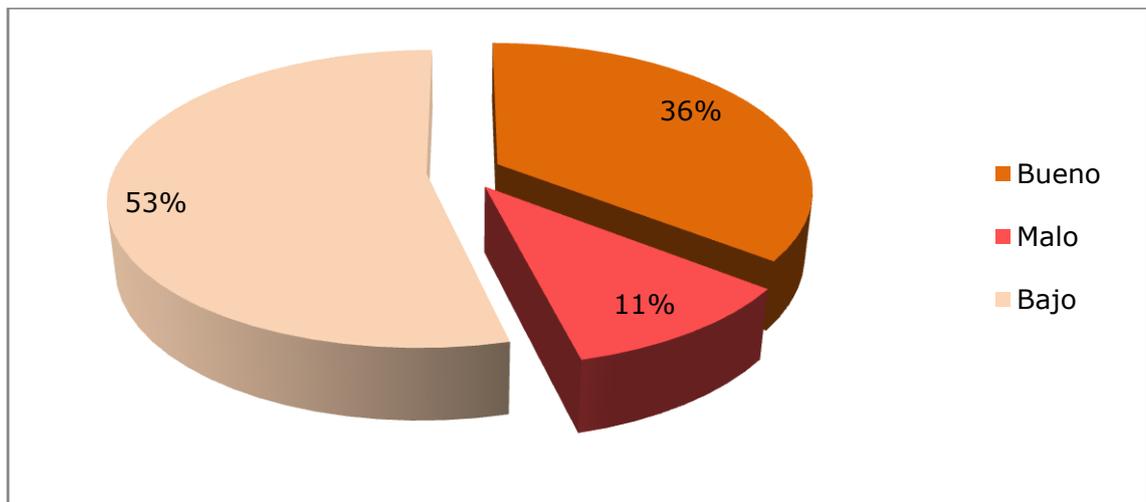
Cuadro 10 Posicionamiento

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bueno	64	36%
Malo	19	11%
Bajo	97	53%
Total	180	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 9 Posicionamiento



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Observamos en el gráfico N°9, hace referencia al posicionamiento de mercado que tiene la empresa, del 100% de los encuestados el 36% el cual corresponde a 64 clientes consideran que es **bueno**, el 54% que corresponde a 19 clientes piensa que es **bajo** mientras que el 10% que corresponde a 97 clientes dice que es **malo**. Es considerable la cantidad de clientes que consideran que el posicionamiento de mercado que actualmente tiene la empresa es bajo, esto no favorece mucho a la empresa ya que si el posicionamiento de mercado es bueno los clientes aumentarían pero si por el contrario es bajo la cartera de cliente no crece.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LA EMPRESA EMJUR S.A.

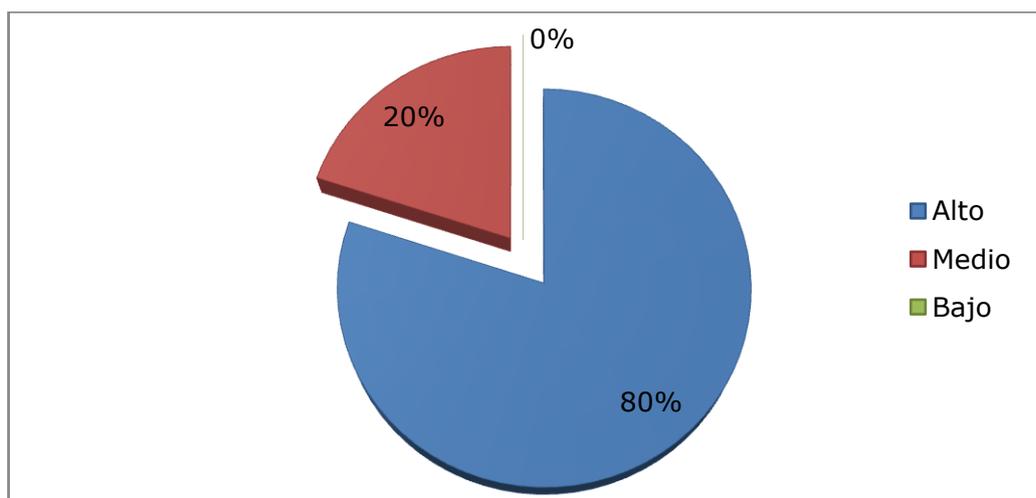
1.- ¿Cuál es el nivel de su cartera vencida que actualmente tiene?

Cuadro 11 Nivel de cartera vencida

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Alto	4	80%
Medio	1	20%
Bajo		
Total	5	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 10 Nivel de cartera vencida



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Según los datos del gráfico N°10, hace referencia a el nivel de cartera vencida del 100% de las personas encuestados, el 20% que corresponde a una persona dice que es **medio**, mientras que el 80% que corresponde a 4 personas consideran que es **alto**, este resultado nos demuestra que la empresa cuenta con un elevado porcentaje de cartera vendida, resultado que no favorece porque las cuentas por cobrar clientes aumenta y por lo tanto la liquidez disminuye.

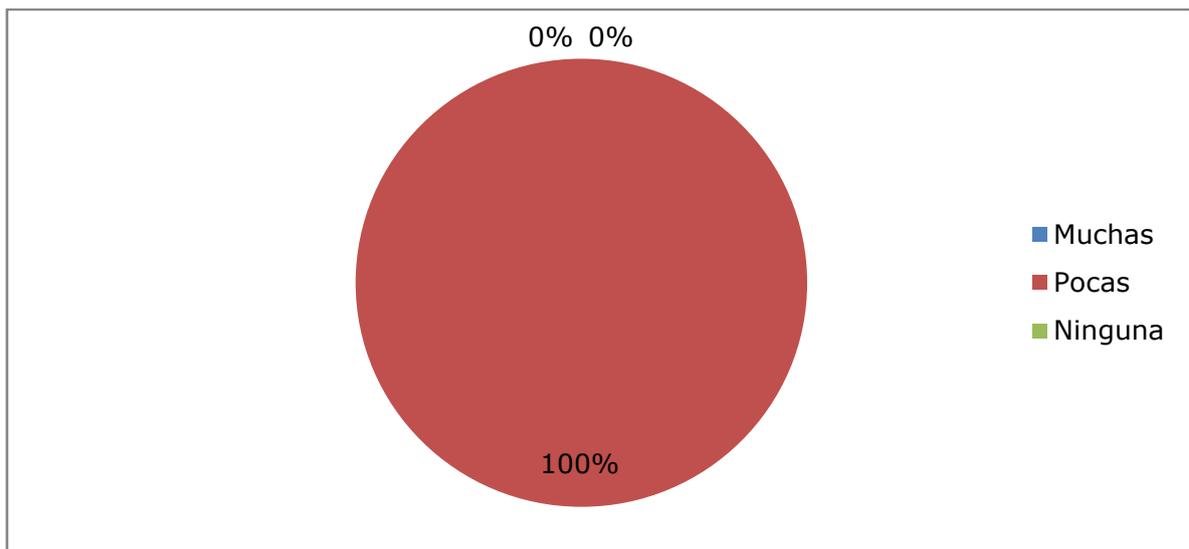
2.- ¿Considera que las políticas y medidas del control interno que actualmente tiene sobre la cartera vencida son?

Cuadro 12 Políticas y medidas de control

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muchas		0%
Pocas	5	100%
Ninguna		0%
Total	4	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 11 Políticas y medidas de control



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Dado los resultados en el gráfico N°11, el 100% de las personas encuestados indican que las políticas y medidas de control interno sobre la cartera vencida son pocas, esto preocupa ya que esta puede ser la razón principal por la cual la empresa posee actualmente un alto porcentaje de crédito vencido, este resultado ocasiona que las cuentas por cobrar que tiene la empresa aumenten.

3.- ¿En qué situación actualmente se encuentran su cartera vencida?

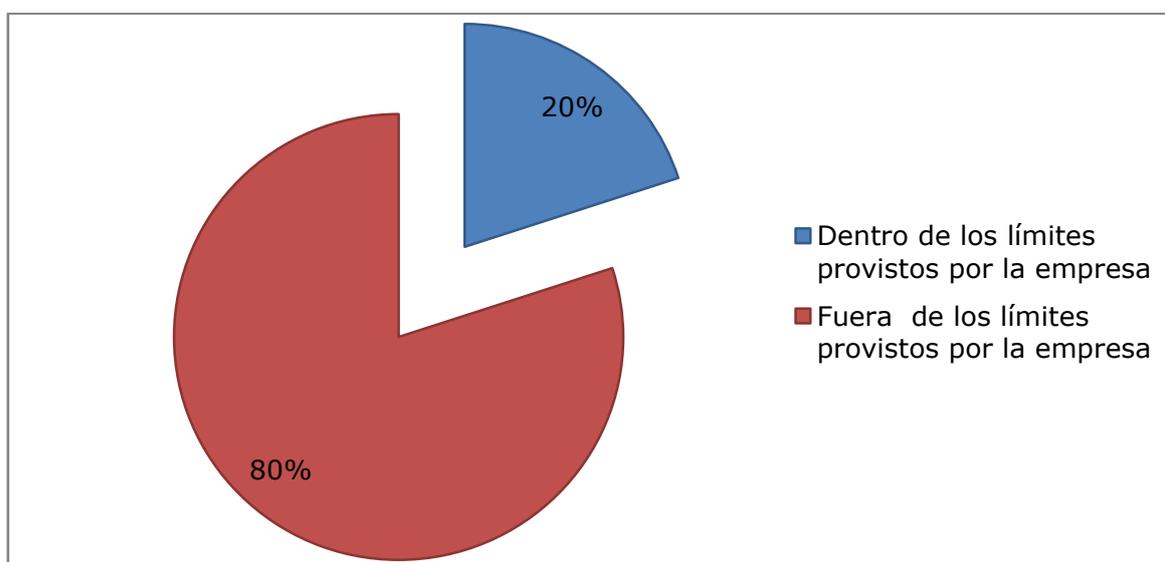
Cuadro 13 Situación actual de cartera vencida

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Dentro de los límites provistos por la empresa	1	20%
Fuera de los límites provistos por la empresa	4	80%
Total	5	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 12 Situación actual de cartera vencida



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

De acuerdo con los datos que muestra el gráfico N°12 el cual se refiere a la situación actual de la cartera de crédito, el 80% el cual corresponde a cuatro personas que laboran en la empresa concuerda que la cartera vencida está fuera de los límites provisto por la empresa, en caso de que la alta gerencia no tome las debidas precauciones la empresa podría tener graves consecuencias.

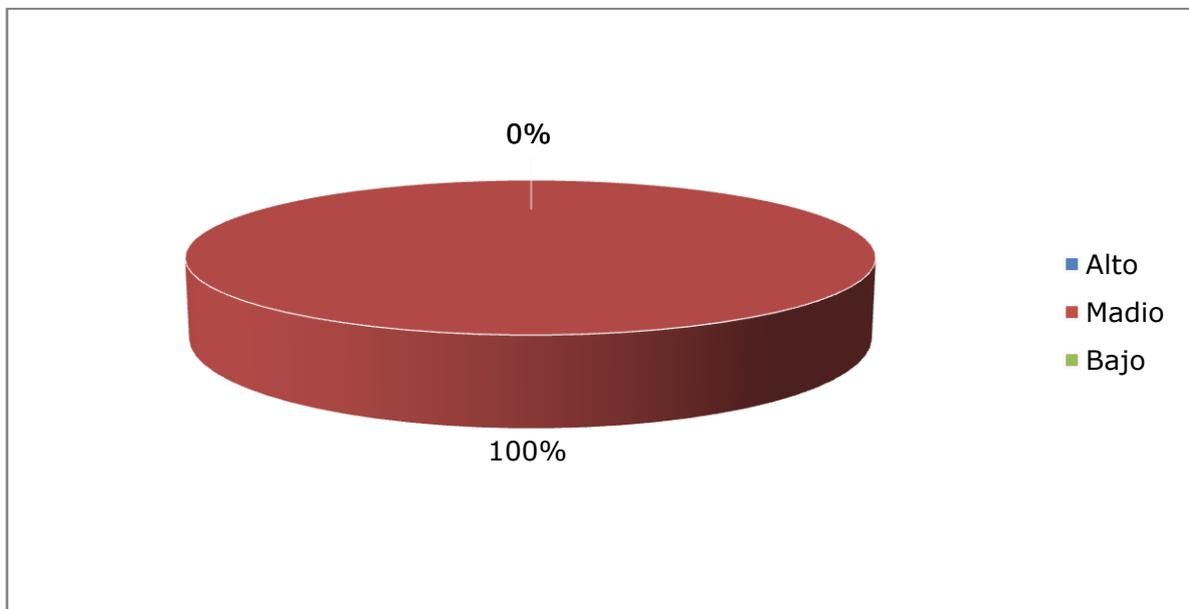
4.-¿Considera que la cartera vencida afecta a sus estados financieros en un nivel?

Cuadro 14 Estados Financieros

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Alto		0%
Medio	5	100%
Bajo		0%
Total	5	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 13 Estados Financieros



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Podemos interpretar en el gráfico N° 13, hace referencia a los estados financieros dice que el 100% de los encuestados el cual corresponde a cinco personas que laboran en la empresa, explican que el nivel actual de cartera vencida está afectando a los estados financieros de la empresa, esto podría llevarlos a una etapa de insolvencia, lo cual no es bueno para la empresa ya que no tendría el dinero disponible para invertir en nueva mercadería.

5.-¿Considera necesario establecer controles internos seguros a su cartera vencida?

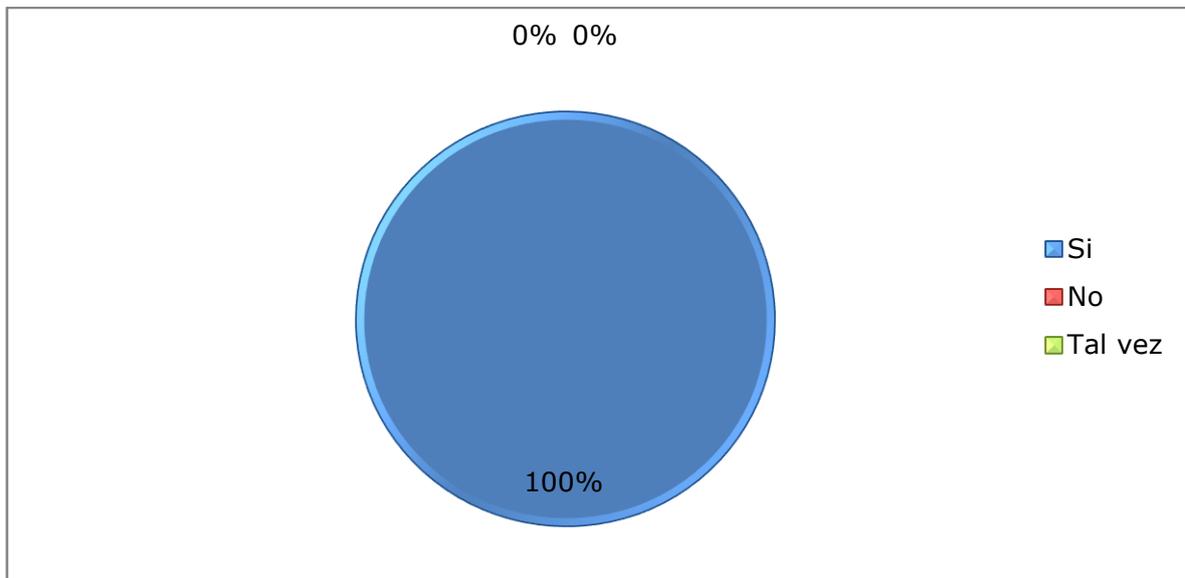
Cuadro 15 Control interno en la cartera vencida

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	5	100%
No		0%
Tal vez		0%
Total	5	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 14 Control interno en la cartera vencida



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Observamos en el gráfico N°14 el cual nos demuestra que el 100% de las personas que laboran en EMJUR S.A el cual corresponde a 5 personas creen que es necesario que la empresa adopte controles internos seguros en la cartera vencida ya que ellos consideran que este, es el principal problema por el cual su cartera vencida se incrementa, ocasionando el lento crecimiento de la empresa.

6.- ¿Cómo considera que es la recuperación de la cartera vencida?

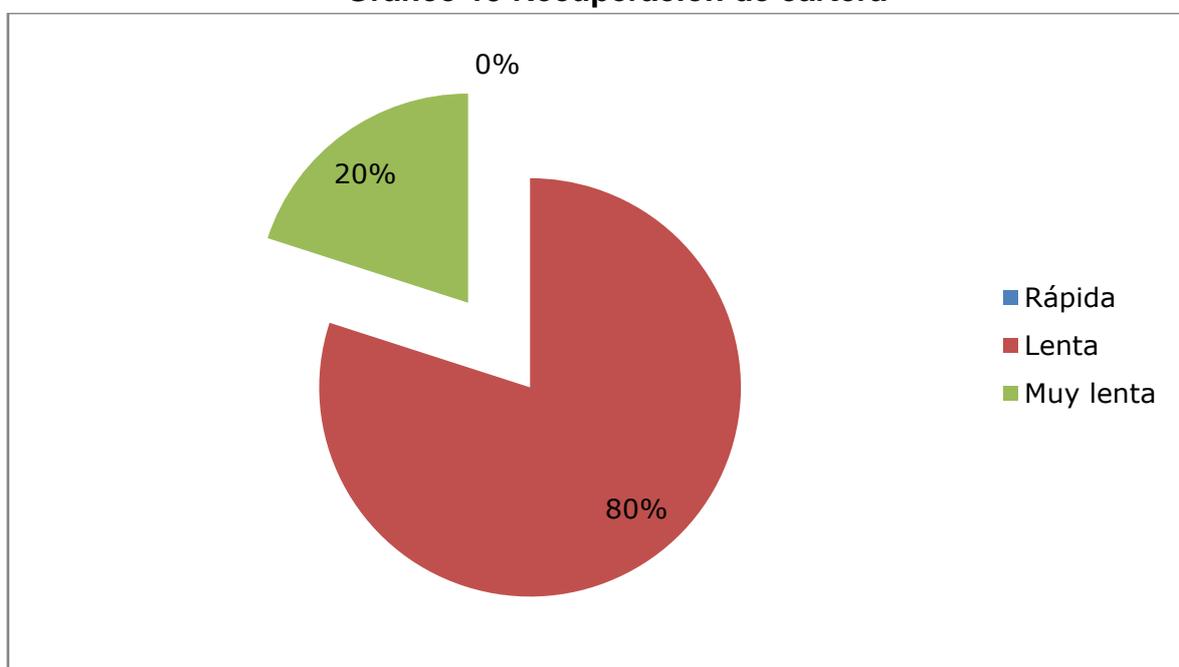
Cuadro 16 Recuperación de cartera

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Rápida		0%
Lenta	4	80%
Muy lenta	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 15 Recuperación de cartera



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Según los resultados presentados en el gráfico N°15, hace referencia a la demora de recuperación en la cartera vencida que tiene la empresa, manifiestan el 80% de los encuestados que el proceso de recuperación es lenta, esto corresponde a 4 personas, mientras que el 20% dice que es **muy lenta**. Podríamos decir que tal vez el personal de recaudación no esté debidamente capacitado para ejercer esta labor, o las políticas de recuperación de cartera vencida que existe actualmente no están bien definidos.

7.-¿Considera que el no contar con un sistema de cobranza estructurado incrementa su cartera vencida?

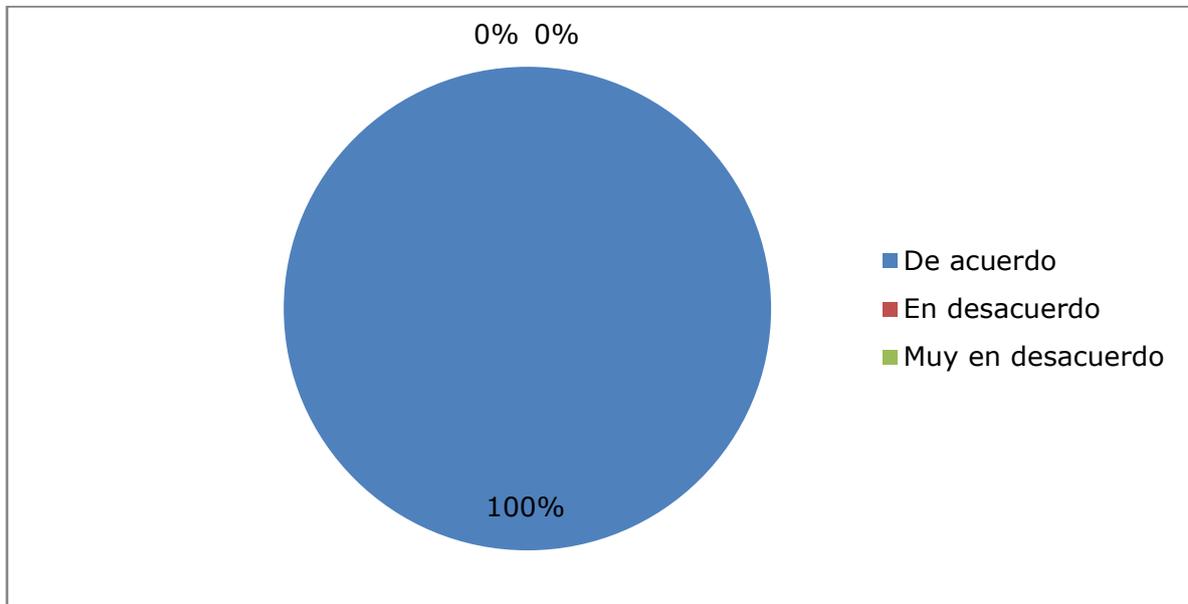
Cuadro 17 Sistema de cobranza no estructurado

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De acuerdo	5	100%
En desacuerdo		0%
Muy en desacuerdo		0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 16 Sistema de cobranza no estructurado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Como demuestra el gráfico N°16, hace referencia a la falta de estructura en el sistema de cobranza, del 100% del personal encuestado de la empresa confirman que la cartera vencida se incrementa o no se recupera por la carencia de un sistema de cobranza con estructura sólida. Si esta contara con un sistema adecuado para el cobro, el nivel de créditos vencidos disminuiría, y por lo tanto la empresa tendría liquidez disponible para cumplir las obligaciones con terceros.

8.- ¿Qué tiempo tardan la mayoría de sus clientes en pagar sus deudas?

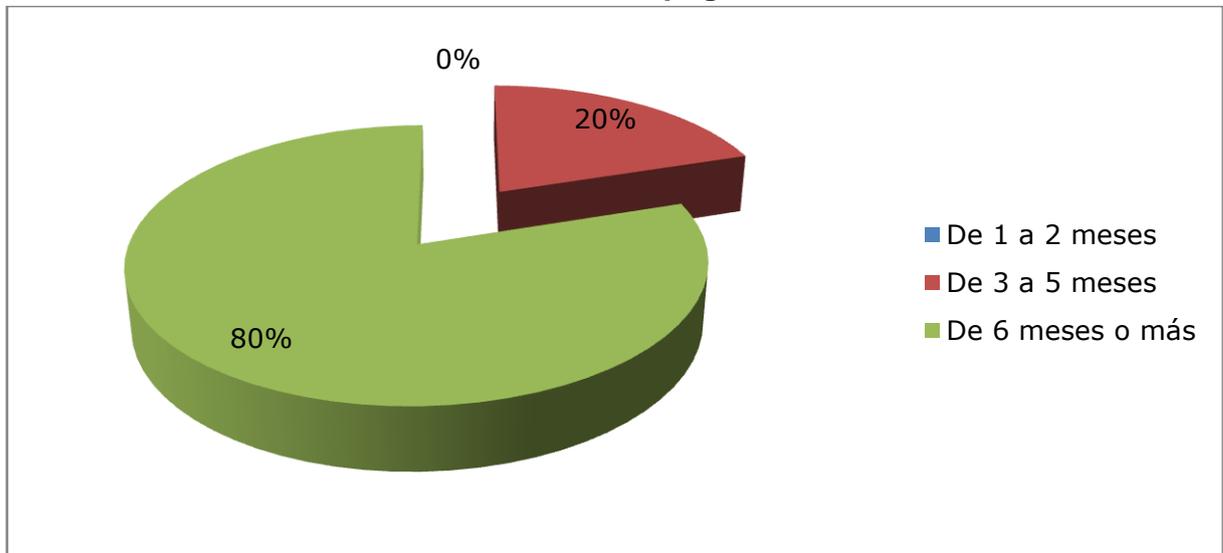
Cuadro 18 Demora en pago de deudas

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
De 1 a 2 meses		0%
De 3 a 5 meses	1	20%
De 6 meses o más	4	80%
Total	5	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Grafico 17 Demora en pago de deudas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

En el gráfico N°17, se puede analizar que del 100% de los encuestados el 80% afirman que los clientes poseen cartera vencida de seis meses en adelante, mientras que el 20% de los encuestados manifiestan que la cartera vencida de los clientes es de 3 a 5 meses, podemos deducir que no existen un control adecuado sobre el verdadero tiempo que la cartera tiene vencida en el Almacén EMJUR S.A.

9.-¿El no disponer de liquidez a tiempo, como resultado de la demora en el pago de sus clientes, está afectando a la variedad y cantidad de mercaderías disponibles para la venta?

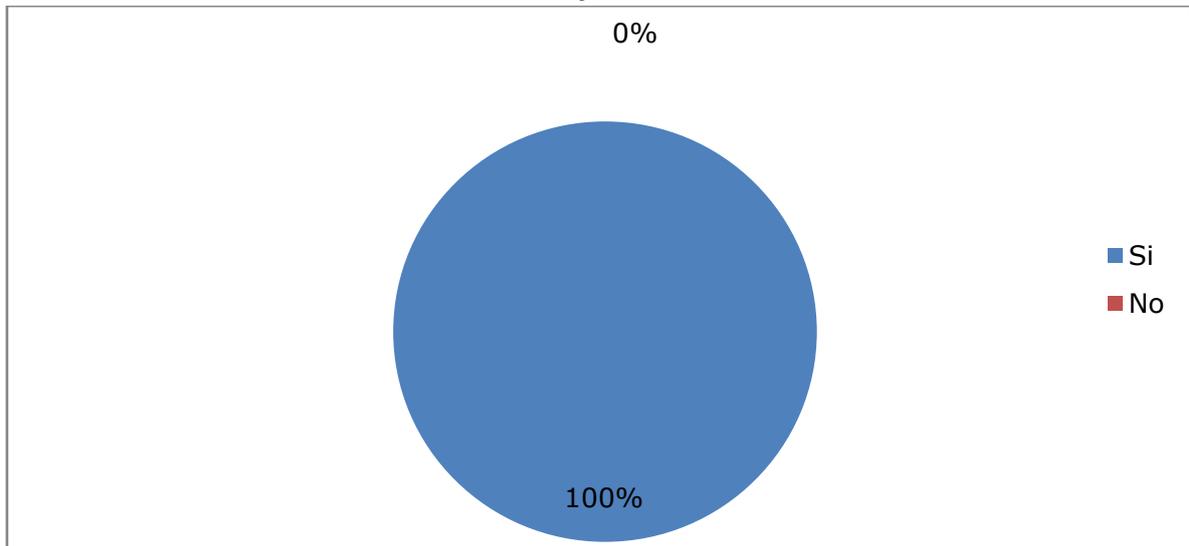
Cuadro 19 Variedad y cantidad de mercadería

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Grafico 18 Variedad y cantidad de mercadería



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Podemos observar en el gráfico N° 18, el 100% de las personas que laboran en EMJUR S.A indican que la cantidad, variedad y calidad de mercadería se ve afectada por la impuntualidad en los pagos por parte de los clientes, esto provoca que la empresa no disponga de la liquidez necesaria para invertir en mercadería nueva y de mejor calidad.

10.-¿Con que frecuencia los estados financieros están presentando problemas de cartera vencida y niveles de liquidez?

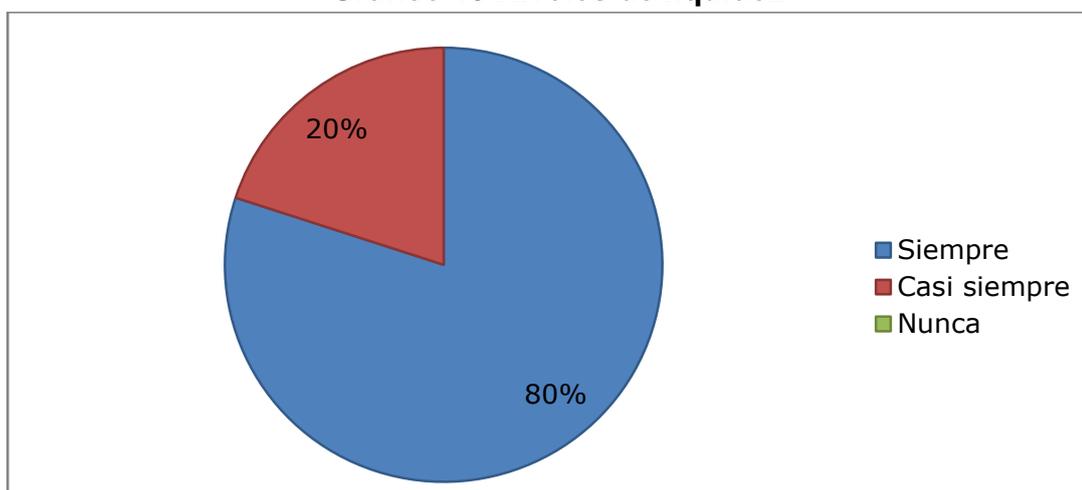
Cuadro 20 Niveles de liquidez

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	4	80%
Casi siempre	1	20%
Nunca		0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Gráfico 19 Niveles de liquidez



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Dado los resultado en el gráfico N°19, hace referencia a los problemas que se presentan referente a la cartera vencida y la liquidez con que cuenta EMJUR S.A. en la elaboración de los estados financieros, del 100% de los encuestados manifiesta el 80% que si existen problemas, mientras que el 20% asegura que casi siempre se presentan dificultades con estos dos puntos como son liquidez y cartera vencida.

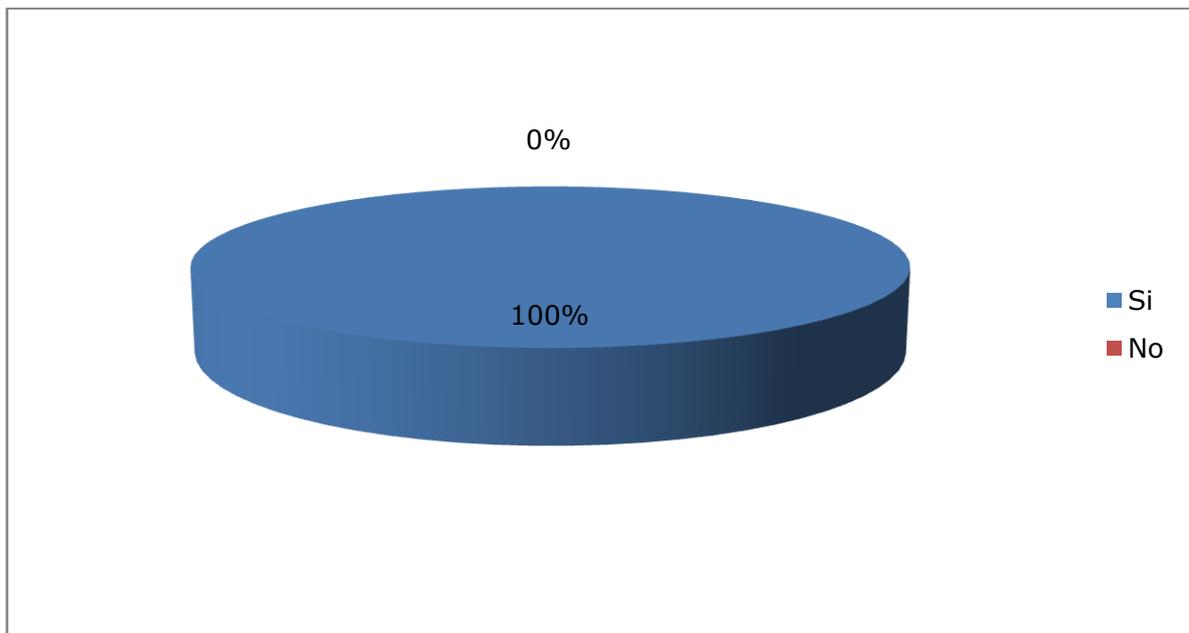
11.- ¿Considera Ud. Que el posicionamiento del negocio en el mercado atrae nuevos clientes?

Cuadro 21 Posicionamiento de mercado

Columna1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	5	100%
No		0%
Total	5	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Grafico 20 Posicionamiento de mercado



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

Análisis

Los resultados del gráfico N°20, indica que el 100% de los trabajadores consideran que si existe un buen posicionamiento en el mercado, la cantidad de clientes aumenta, y por lo tanto las ventas se elevarían.

4.3 RESULTADOS

Los resultados obtenidos gracias a las encuestas que se realizó tanto a los clientes como al personal que labora en EMJUR S.A nos indican que la empresa tiene un alto porcentaje de crédito vencido, problema que se da porque no cuenta con un adecuado control interno antes de otorgar un crédito, sumando a esto los procedimientos y políticas de cobranzas nos están bien definidos provocando que la empresa no tenga resultado óptimos.

Como la empresa no cuenta con políticas de crédito y de cobranza el 66% de los clientes **a veces** caen en mora causando que los estados financieros se vean afectados, específicamente en las cuentas por cobrar ya que estas aumentan, y los niveles de liquidez se minimizan, incluso la utilidad final podría verse afectada ya que podría verse reducida.

El 92 % de los clientes encuestados consideran que la empresa debe mejorar la calidad y variedad de la mercadería que ofrece para que de esta manera cada uno de los clientes que tiene se sientan satisfechos y así poder ganar mayor posicionamiento en el mercado ya que su nivel es bajo situación que no favorece a la empresa puesto que no tendría nuevas inversiones.

Con la información que hemos obtenido por medio de las encuestas podemos darnos cuenta que es necesario mejorar el sistema de control interno de la empresa y tomar medidas necesarias como revisar base de datos de los clientes para saber si están aptos para brindarles un crédito y si estos podrán cancelar para de esta manera evitar que tengamos carteras de crédito vencidas.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 22 Verificación de resultados

Hipótesis	Verificación
<p>El contar con una buena aplicación de control interno EMJUR S.A mejorará la recuperación de cartera vencida y el mismo afectará positivamente a los estados financieros.</p>	<p>Esta hipótesis se verifica mediante las preguntas efectuadas al personal de EMJUR S.A.:2.- ¿Considera que las políticas y medidas del control interno que actualmente tiene sobre la cartera vencida son?</p> <p>Dado los resultados en el gráfico N°10, el 100% de las personas encuestados indican que las políticas y medidas de control interno sobre la cartera vencida son pocas, esto preocupa ya que esta puede ser la razón principal por la cual la empresa posee actualmente un alto porcentaje de crédito vencido, lo cual provoca que las cuentas por cobrar aumenten.</p> <p>3.-¿En qué situación actualmente se encuentras su cartera vencida?</p> <p>De acuerdo con los datos que muestra el gráfico N°12 el cual se refiere a la situación actual de la cartera de crédito, el 80% el cual corresponde a cuatro personas que laboran en la empresa concuerda que la cartera vencida está fuera de los límites provisto por la empresa, en caso de que la alta gerencia no tome las debidas precauciones la empresa podría tener graves consecuencias.</p> <p>4.-¿Considera que la cartera vencida afecta a sus estados financieros en un nivel</p> <p>Podemos interpretar en el gráfico N° 13, hace referencia a los estados financieros dice que el 100% de los encuestados el cual corresponde a cinco personas que laboran en la empresa, explican que el nivel actual de cartera vencida está afectando a los estados financieros de la empresa, esto podría llevarlos a una etapa de insolvencia, lo cual no es bueno para la empresa ya que no tendría el dinero disponible para invertir en nueva mercadería.</p>

<p>El optimizar el proceso de crédito de la empresa EMJUR S.A disminuirá el riesgo de incrementar su cartera vencida.</p>	<p>Mediante las preguntas que se realizaron a los integrantes que laboran en EMJUR S.A. se puedo confirmar lo siguientes:</p> <p>5.-¿Considera necesario establecer controles internos seguros a su cartera vencida? Observamos en el gráfico N°14 el cual nos demuestra que el 100% de las personas que laboran en EMJUR S.A el cual corresponde a 5 personas creen que es necesario que la empresa adopte controles internos seguros en la cartera vencida ya que ellos consideran que este, es el principal problema por el cual su cartera vencida se incrementa, ocasionando el lento crecimiento de la empresa.</p> <p>6.-¿Cómo considera que es la recuperación de la cartera vencida? Según los resultados presentados en el gráfico N°15, hace referencia a la demora de recuperación en la cartera vencida que tiene la empresa, manifiestan el 80% de los encuestados que el proceso de recuperación es lenta, esto corresponde a 4 personas, mientras que el 20% dice que es muy lenta. Podríamos decir que tal vez el personal de recaudación no esté debidamente capacitado para ejercer esta labor, o las políticas de recuperación de cartera vencida que existe actualmente no están bien definidos.</p> <p>7.- ¿Considera que el no contar con un sistema de cobranza estructurado incrementa su cartera vencida? Como demuestra el gráfico N°16, hace referencia a la falta de estructura en el sistema de cobranza, del 100% del personal encuestado de la empresa confirman que la cartera vencida se incrementa o no se recupera por la carencia de un sistema de cobranza con estructura sólida. Si esta contara con un sistema adecuado para el cobro, el nivel de créditos vencidos disminuiría, y por lo tanto la empresa tendría liquidez disponible para cumplir las obligaciones con terceros.</p>
---	--

El regular la gestión de controles para la recuperación de cartera vencida EMJUR S.A recuperará posicionamiento en el mercado mediante nuevas inversiones

Confirmamos esta hipótesis con la pregunta

8.- ¿Qué tiempo tardan la mayoría de sus clientes en pagar sus deudas?

En el gráfico N°17, se puede analizar que del 100% de los encuestados el 80% afirman que los clientes poseen cartera vencida de seis meses en adelante, mientras que el 20% de los encuestados manifiestan que la cartera vencida de los clientes es de 3 a 5 meses, podemos deducir que no existen un control adecuado sobre el verdadero tiempo que la cartera tiene vencida en el Almacén EMJUR S.A.

11.¿Considera Ud. Que el posicionamiento del negocio en el mercado atrae nuevos clientes?

Los resultados del gráfico N°20, indica que el 100% de los trabajadores consideran que si existe un buen posicionamiento en el mercado, la cantidad de clientes aumenta, y por lo tanto las ventas se elevarían.

Pregunta realizada a los clientes

10.- ¿Considera que el posicionamiento de EMJUR S.A es bueno malo o regular?

Observamos en el gráfico N°10, hace referencia al posicionamiento de mercado que tiene la empresa, del 100% de los encuestados el 36% el cual corresponde a 64 clientes consideran que es **bueno**, el 54% que corresponde a 19 clientes piensa que es **bajo** mientras que el 10% que corresponde a 97 clientes dice que es **malo**. Es considerable la cantidad de clientes que consideran que el posicionamiento de mercado que actualmente tiene la empresa es bajo, esto no favorece mucho a la empresa ya que si el posicionamiento de mercado es bueno los clientes aumentarían pero si por el contrario es bajo la cartera de cliente no crece.

<p>El control adecuado en los procesos de cobranza mejora la recuperación de la cartera de crédito dando resultados positivos a la liquidez de la empresa.</p>	<p>Con la formulación de las preguntas realizada al personal que labora en EMJUR S.A</p> <p>7.- ¿Considera que el no contar con un sistema de cobranza estructurado incrementa su cartera vencida?</p> <p>Como demuestra el gráfico N°16, hace referencia a la falta de estructura en el sistema de cobranza, del 100% del personal encuestado de la empresa confirman que la cartera vencida se incrementa o no se recupera por la carencia de un sistema de cobranza con estructura sólida. Si esta contara con un sistema adecuado para el cobro, el nivel de créditos vencidos disminuiría, y por lo tanto la empresa no tendría liquidez disponible para cumplir las obligaciones con terceros.</p> <p>10.-¿Con que frecuencia los estados financieros están presentando problemas de cartera vencida y niveles de liquidez?</p> <p>Dado los resultado en el gráfico N°19, hace referencia a los problemas que se presentan referente a la cartera vencida y la liquidez con que cuenta EMJUR S.A. en la elaboración de los estados financieros, del 100% de los encuestados manifiesta el 80% que si existen problemas, mientras que el 20% asegura que casi siempre se presentan dificultades con estos dos puntos como son liquidez y cartera vencida.</p>
<p>Si la empresa recupera oportunamente los créditos otorgados está contará con la liquidez necesaria para invertir en cantidad y variedad de mercadería de acuerdo a las necesidades de sus clientes.</p>	<p>Esta hipótesis se confirma con la pregunta</p> <p>11.-¿Considera Ud. Que el posicionamiento del negocio en el mercado atrae nuevos clientes? Los resultados del gráfico N°20, indica que el 100% de los trabajadores consideran que si existe un buen posicionamiento en el mercado, la cantidad de clientes aumenta, y por lo tanto las ventas se elevarían.</p> <p>Pregunta realizada a los clientes 7.-¿La empresa debe mejorar y ampliar los productos que comercializa para mantener a su clientela satisfecha?</p> <p>Observamos en el gráfico N°7, hace referencia sobre la calidad y variedad de productos, del 100% de encuestados el 92% que concierne a 165 clientes están de acuerdo, el 6% que concierne a 10 clientes está en desacuerdo y la diferencia está muy en desacuerdo. Podemos interpretar que los clientes no están satisfechos con la mercadería que ofrece la empresa, es muy importante que la esta cuente con un inventario variado y de muy buena calidad, ya que esto mantiene a sus clientes satisfechos, y a su vez atrae nuevos clientes.</p>

CAPITULO V

PROPUESTA

4.1 TEMA

Diseñar un manual de Políticas y procedimientos de Cobranza que mejore la recuperación de cartera vencida en la empresa EMJUR S.A

5.2 FUNDAMENTACIÓN

La empresa EMJUR S.A cuya sede se encuentra en el cantón Milagro busca mejorar el nivel de cartera vencida que actualmente posee, mediante un sistema de políticas de crédito y cobranzas, puesto que la empresa no tiene definido estos temas, hasta estas fechas ha estado trabajando empíricamente sin controles antes desarrollados, por lo tanto esto ha causado que la empresa tenga una gran cantidad de cartera vencida ocasionando el lento crecimiento de la empresa.

Por medio de esta investigación hemos notado que es importante ayudar a la empresa a organizar sus ideas y estrategia, para que de esta manera pueda alcanzar las metas que se han propuesto y a su vez mejorar la participación que actualmente tiene en el mercado.

La importancia de cobrar puntualmente las facturas

Según Pere Brachfield todas las empresas necesitan liquidez como el cuerpo humano necesita la sangre que corre por sus arterias para seguir vivo. Los impagos son retenciones del precioso líquido vital que perjudican a todo el organismo y los incobrables son hemorragias que deben ser cortadas para evitar que el cuerpo se llegue a desangrar.

Por estos motivos es necesario que los flujos de cobro funcionen bien y que las empresas obtengan liquidez constante. Cuando una empresa no cobra puntualmente, no podrá atender sus obligaciones de pago y su tesorería entra en crisis. Cuando se producen incrementos de las necesidades de tesorería provocados por unos plazos de pago prolongados, las empresas recurren a terceros para obtener los medios financieros necesarios.

Políticas de crédito

(VAN HORNE, 2012), expresa que las políticas de crédito pueden influir de manera importante en las ventas. Si los competidores extienden crédito en forma liberal y nosotros no, es posible que nuestras políticas frene la actividad mercadotecnia de la empresa. El crédito es uno de los factores que influyen en la demanda del producto de una empresa.

El administrador financiero debe hacer un profundo análisis sobre el impacto que tiene un cambio en las políticas de crédito y cobranza, sobre la rentabilidad, liquidez y riesgo de la empresa.

La flexibilización de las políticas de crédito (normas crediticias para aceptación de cuentas, términos de crédito: plazo, límites de crédito, descuentos otorgados, términos especiales) puede estimular la demanda, pero genera un costo por llevar cuentas por cobrar adicionales, y un mayor riesgo de pérdidas por cuentas incobrables.

La posibilidad de flexibilizar las políticas de crédito encuentra sus límites fundamentalmente en tres variables:

1. El mercado. Dado que las organizaciones *juegan* en el mercado, las acciones de los competidores no pueden ser ignoradas ya que van a tener influencia en el impacto que tienen los cambios en la política de crédito sobre las ventas.
2. La capacidad de producción. En la medida que la flexibilización estimula la demanda, esa demanda incremental tiene que poder ser satisfecha.
3. Los flujos de caja. No podemos olvidar que va a haber una mayor demanda en inversión en capital de trabajo.”

Diseño de una política de crédito

(BRACHIELD, 2009), expresa lo siguiente; un manual de políticas de crédito debe ser expresado de forma clara y precisa y necesariamente debe estar por escrito para que el personal pueda tener un pleno conocimiento sobre el trabajo que ejecuta.

El circuito de ventas y cobro

Uno de los circuitos más importantes de la actividad de explotación de la empresa es mixto: el circuito de ventas y cobro. Ambas funciones están estrechamente interrelacionadas y funcionan de forma simbólica.

El circuito de ventas y cobros es el único que permite a las empresas producir beneficios. Por un lado las ventas son la actividad esencial de cualquier negocio y por el otro el flujo de cobros es el verdadero sistema circulatorio de una empresa puesto que a semejanza del sistema circulatorio en el cuerpo humano, el flujo de cobro proporciona el elemento vital (el dinero) para que la entidad funcione. Por consiguiente el proceso de cobro es el principal generador de liquidez para la empresa.”

Políticas de cobro

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para recuperar sus cuentas por cobrar a su vencimiento.

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación.

Si se supone que el nivel de cuentas malas atribuible a las políticas de crédito de la empresa es relativamente constante, puede esperarse un aumento en los gastos de cobro para reducir las cuentas de difícil cobro de la empresa.

El aumento en los gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el periodo medio de cobros, aumentando así las utilidades.

Los costos de esta estrategia puede incluir la pérdida de ventas además de mayores gastos de cobro si el nivel de la gestión de cobranza es demasiado intenso; en otras palabras, si la empresa apremia demasiado a sus clientes para que paguen sus cuentas, estos pueden molestarse y llevar sus negocios a otra parte, reduciendo así las ventas de la empresa.

La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un periodo razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro.²¹

Importancia de la cobranza

Es importante resaltar la importancia del cobro porque las cuentas por cobrar son el resultado de un incremento importante de colocación de los productos en el

²¹ Autor: GÓMEZ E, Giovanni <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/38/cxc3.htm>

mercado, a través de las ventas a crédito. Por lo tanto la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza como resultado del manejo adecuado de nuestros ingresos.

Para cumplir con el objetivo de Rentabilidad, desde el punto de vista Financiero, debemos darle mayor Rotación a nuestro Capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar nuestros clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. El cobro efectivo debe ser de prioridad en toda gestión empresarial. Por eso el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa.

Principios generales de la cobranza

La función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además de ayudar a incrementar las ventas. Esta doble función es básica para entender los principios de la cobranza.

Posiblemente parezca contradictorio, cuando se dice que un procedimiento de cobranza debe conseguir que los clientes paguen y conserven al mismo tiempo su buena voluntad para con la empresa; y tal vez parezca imposible que una forma eficiente y efectiva de cobranza contribuya a fomentar las ventas. Una respuesta a este problema es contar con el conocimiento y la calidad profesional del que está a cargo de dicha función.

El encargado de ejecutar la cobranza tiene que hacer todo lo posible, no solo para obtener el cobro, sino para cobrarlos con rapidez por las razones siguientes:

a) Si la lentitud de la cobranza da como resultado la acumulación de cuentas vencidas, una proporción más o menos elevada del Activo Corriente de la empresa estará congelada con el consiguiente deterioro de la liquidez.

- b) Cuanto más tiempo se deja a un deudor retrasarse en sus pagos tanto mayor es la posibilidad de que el tiempo se convierta en un problema el cobro de la deuda.
- c) La lentitud en los cobros hace perder ventas, toda vez que un cliente honrado que está retrasado en sus pagos sienta animadversión a continuar con su adeudo con mayores pedidos y por otro lado, el encargado de créditos tiene a su vez a restringir su línea de crédito concedido a dicho cliente al confundir sus intenciones.
- d) El no poder ejercer el cobro en forma eficaz, tiende a ayudar al comprador imprudente a hundirse sabiendo que la empresa vendedora le concederá mayores plazos antes de emprender una acción legal drástica en su contra.
- e) Una política de cobranza cortés pero firme, contribuye a conservar el respeto de los clientes, lo que puede reflejarse en sus reacciones a los esfuerzos de venta de la empresa.
- f) El prestigio de la empresa, por una política de cobro efectiva, constituye asimismo un factor importante que consigue la puntualidad de los pagos en la casi totalidad de los adeudos.²²

Bases para una buena cobranza

(MOLINA, 2005), expresa que:

“Las bases para una buena cobranza se fincan en tres puntos fundamentales:

- ✓ Una investigación de crédito bien hecha.

- ✓ El cumplimiento de los trato de la venta y la postventa, y

²² PAL, Juniors: *Políticas de créditos*,
<http://es.scribd.com/doc/222165491/Politica-de-Creditos>

- ✓ Cobrar, cobrando.

Política de cobranza

Las políticas de cobranza deberán tomar en consideración lo siguiente:

- ✓ Deberán fijarse las bases para el otorgamiento de los descuentos, rebaja y bonificaciones, así como el nivel de puesto autorizado para ello.
- ✓ Si los clientes deberán o no pagar sus abonos en las oficinas, o si la recuperación de la cartera se hará a través de cobradores. Se deberán precisar en ellas que beneficios recibirán los clientes cumplidos en el primer caso, y a que sanción se verán sujetos si se atrasan en sus pagos.
- ✓ Deberán establecer el horario para recibir los pagos de los clientes en la caja.
- ✓ Deberán establecer si la cobranza es el resultado de la misma tendrá que ser rendida por los cobradores diariamente o bien con que periodicidad se hará.
- ✓ Deberán fijarse la tasa normal o la moratoria de los intereses.
- ✓ Si se aceptan pagos parciales, para abono en cuenta, o bien solo se recibirán pagos completos de facturas por parte de los clientes.
- ✓ Para efecto de considerar una cuenta o documento por cobrar incobrable, deberán fijarse las condiciones o requisitos para ello, además de lo señalado en las leyes fiscales.
- ✓ En qué circunstancias, con qué requisitos y a qué plazo máximo y condiciones se documentaran las operaciones, vista la incapacidad de los deudores de cubrir en breve tiempo el monto total de su adeudo.

- ✓ Si al documentar una operación, ya fuere con letras de cambio o bien con pagarés, se habrá de conservar la factura como garantía colateral hasta el pago total del adeudado.

- ✓ Se deberá señalar el proceder en el caso de bienes recogidos o embargados a los clientes.”

Objetivo de las políticas de cobranzas

Es importante aplicar políticas de crédito para poder alcanzar los objetivos preestablecidos por la Administración de la empresa con relación al trabajo crediticio, mediante la aplicación de políticas y procesos de cobranza se logrará llegar a los objetivos y a su vez podrá otorgar el modelo de cómo actuar para lograrlo.

Alcance de las políticas de cobranzas

Las políticas de cobranza permitirá a las empresas implantar los lineamientos que admitan al área de crédito y cobranza para que de esta manera puedan llegar a un acuerdo con sus clientes, con el objetivo de reducir los y conservar una cartera de crédito saludable, que logre ser manejada como instrumento de administración de flujos, y de esta forma se podrá cumplir con los compromisos adquiridos internamente o externamente sin eventualidad.

5.3 JUSTIFICACIÓN

Actualmente para poder brindar crédito es necesario que las empresas comerciales establezcan políticas, procedimientos y herramientas adecuadas para la recuperación de los créditos otorgados, este servirá de ayuda a la empresa para que esta no se vea obligada a dejar de conceder crédito si no que lo haga de forma correcta.

Es un por esto que EMJUR S.A debe aplicar un manual de políticas y procedimiento de cobranzas, ya que esto podría ser un punto de debilidad o fortaleza para la empresa, Por esto es necesario que la empresa EMJUR S.A adopte un manual de políticas de créditos y cobranzas que le permita la pronta recuperación de su cartera vencida, con la ayuda de un organigrama estructural podrá designar debidamente las funciones de cada persona que labora en la empresa, además de brindarles capacitaciones al personal que labora en el área de ventas y cobranzas por lo menos dos veces al año, el personal podría desempeñar de mejor manera su cargo, ayudando de esta manera a contrarrestar los niveles de cartera vencida.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Elaborar un Manual de Políticas y procedimientos de Crédito y Cobranzas para lograr la pronta recuperación de la cartera vencida, la cual permitirá el aumento de liquidez de la empresa EMJUR S.A.

5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- ✓ Establecer los Puntos Críticos que se generan en el área de Crédito y Cobranzas.

- ✓ Establecer políticas y procedimientos de crédito y cobranzas.

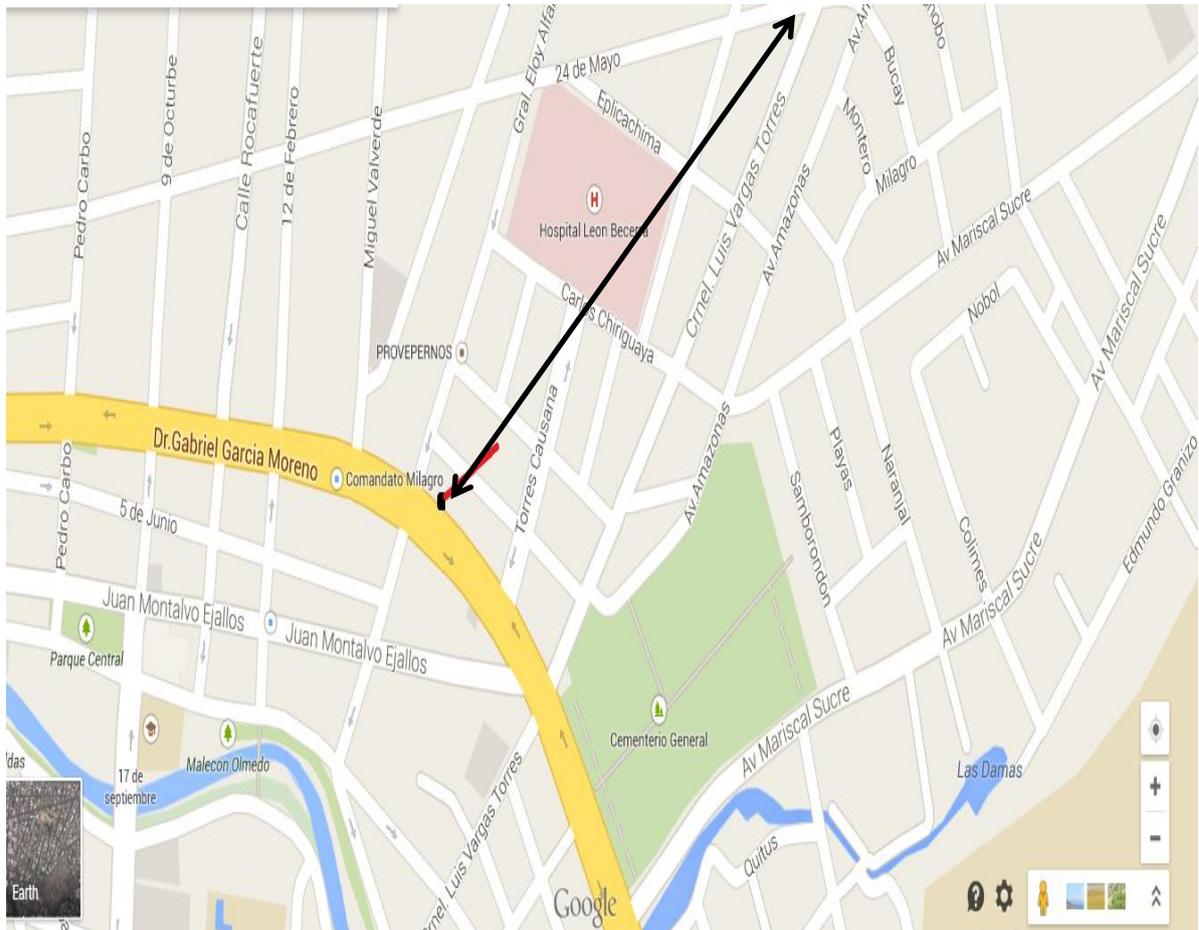
- ✓ Diseñar el Manual de Políticas de Crédito y de Cobranzas.

5.5 UBICACIÓN

Esta propuesta va dirigida a la empresa comercial EMJUR S.A ubicada en el cantón Milagro en las calles García Moreno y Eloy Alfaro en pleno sector comercial del cantón.

Gráfico 21 Croquis de la empresa

EMJUR S.A



5.6 FACTIBILIDAD

La factibilidad administrativa se da porque sólo se requiere incurrir en la autorización de quienes dirigen la institución para dar paso al diseño y posteriormente a la aplicación del Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas. En lo que respecta a lo presupuestario, la aplicación del mismo no requiere mayor inversión y de lo legal no hay leyes que especifiquen cómo aplicar este manual.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Cuadro 23 Descripción de logro de objetivos de la propuesta

OBJETIVOS	ACTIVIDADES A REALIZAR
<ul style="list-style-type: none">• Establecer los Puntos Críticos que se generan en el área de Crédito y Cobranzas.	<ul style="list-style-type: none">✓ Reunión con gerente y administrador de la empresa✓ Lluvia de ideas para determinar las causas que generan falencias en el área de créditos y cobranza
<ul style="list-style-type: none">• Establecer políticas y procedimiento de créditos y cobranzas	<ul style="list-style-type: none">✓ Determinar funciones del personal✓ Verificar los requisitos que pide EMJUR para otorgar créditos✓ Determinar las causas por las que se incrementa la cartera vencida
<ul style="list-style-type: none">• Diseñar el Manual de Políticas de Crédito y de Cobranzas.	<ul style="list-style-type: none">✓ Observar las falencias existentes para el desarrollo del manual de políticas y procedimiento de créditos y cobranzas.

5.7.1 Actividades

Cuadro 24 Puntos Críticos que se generan en el área de Crédito y Cobranzas.

Actividades	Puntos críticos existentes
<p>Revisión de documentos de clientes y concesión del crédito.</p>	<p>No se piden los siguientes documentos: Certificado laboral Revisión el buró de crédito Planilla de servicio básico para confirmar su domicilio Referencias comerciales Llenar la solicitud de crédito. No existe una adecuada investigación sobre el historial crediticio. No existe firma de responsable de la revisión.</p>
<p>Recaudaciones efectuadas</p>	<p>No se realizan los siguientes procesos: Preparación de hoja de ruta. Reporte de las visitas efectuadas a los clientes. No se efectúan los cobros en las fechas solicitadas por el cliente Reporte diario de los cobros realizados a los clientes.</p>
<p>Reporte de clientes en mora</p>	<p>Poca revisión de las hojas de crédito No se efectúan periódicamente un reporte de clientes que se han atrasado en sus pagos.</p>

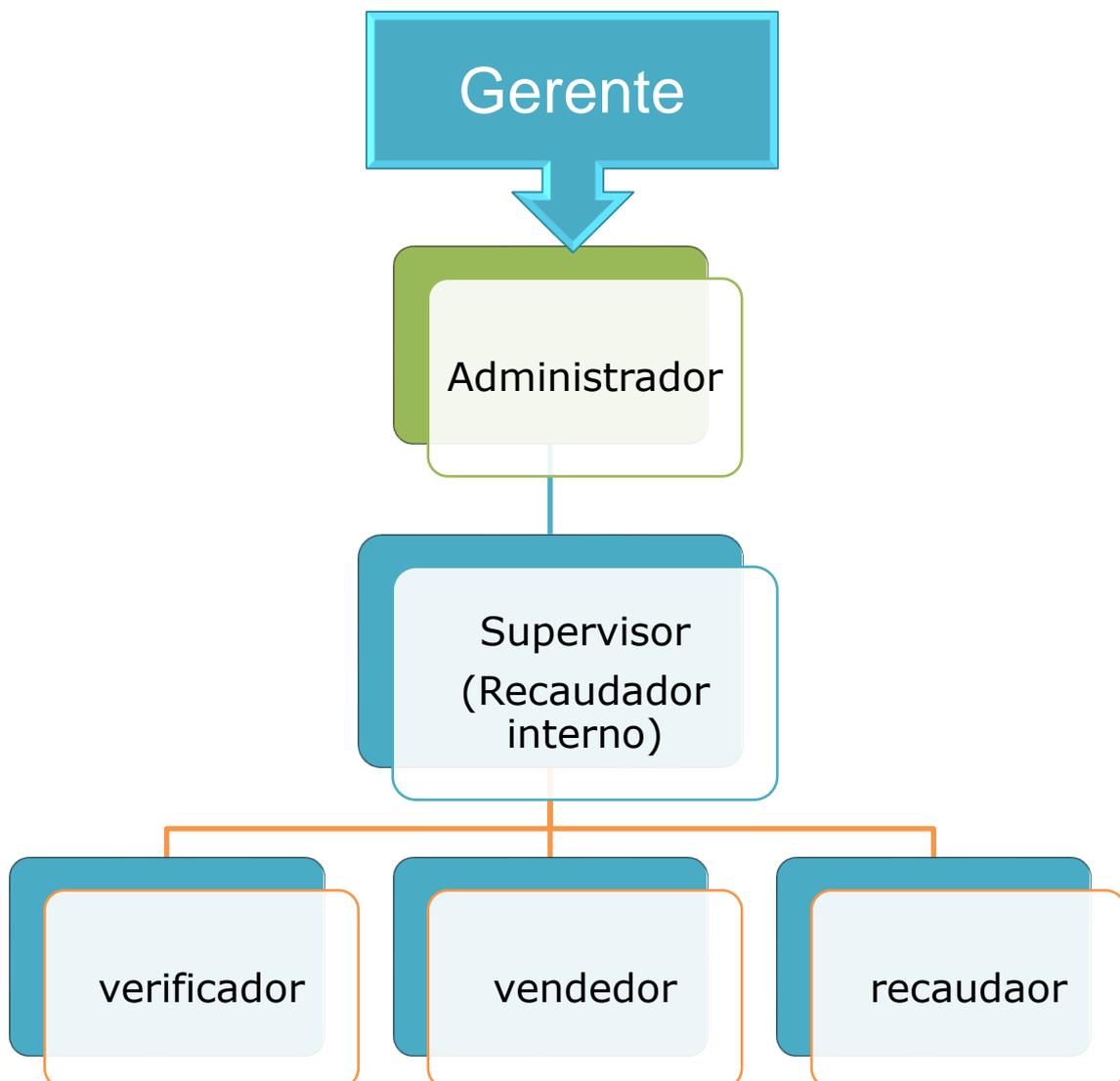
Cuadro 26 Proponer medidas de control a cada punto crítico.

Actividades	Puntos Críticos	Medidas de Control
<p>Revisión de documentos de clientes y concesión del crédito.</p>	<p>No se piden los siguientes documentos: Certificado laboral Revisión el buró de crédito Planilla de servicio básico para confirmar su domicilio Referencias comerciales Llenar la solicitud de crédito. No existe una adecuada investigación sobre el historial crediticio. No existe firma de responsable de la revisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas en las cuales los clientes deben conceder información sobre su dirección, ingresos económicos. • Se exigirá el certificado donde labore el posible cliente. • Pedir a los clientes que presente una solicitud de créditos. • Solicitar al cliente que firme una autorización para revisar su historial crediticio en el buró de crédito.
<p>Recaudaciones efectuadas</p>	<p>No se realizan los siguientes procesos: Preparación de hoja de ruta. Reporte de las visitas efectuadas a los clientes. No se efectúan los cobros en las fechas solicitadas por el cliente Reporte diario de los cobros realizados a los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al cliente que presente un croquis de su domicilio • Definir políticas donde se solicite al recaudador un reporte diario de las recaudaciones efectuadas. • Otorgar al recaudador solo las tarjetas que correspondientes a las fechas de pago que estableció el cliente.
<p>Reporte de clientes en mora</p>	<p>Poca revisión de las hojas de crédito No se efectúan periódicamente un reporte de clientes que se han atrasado en sus pagos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una política de revisión semanal sobre créditos otorgados. • Solicitar al administrador un reporte semanal de los clientes que no estén al día en sus pagos.

Organigrama Funcional

Una vez realizado el análisis previo a los objetivos, determinamos los puntos críticos en los cuales detectamos que la incorrecta segregación de funciones conlleva a que en la empresa EMJUR S.A. aumente el nivel de cartera de créditos vencido, por lo cual proponemos el siguiente organigrama Funcional para dar un perfil a cada empleado y así mejore la eficiencia tanto en ventas, verificación y recaudación lo que me permitirá que el proceso operativo de la empresa asegure el logro de sus metas.

Gráfico 22 Organigrama Comercial



Cuadro 27 FODA EMJUR S.A

Análisis Interno	Análisis Externo
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de control interno ➤ Falta de comunicación con los empleados ➤ No contar con Base de datos lo los clientes ➤ Personal sin capacitación ➤ Mercadería de baja calidad ➤ No dispone de variedad de Mercadería ➤ Niveles de liquidez 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecer más créditos. ➤ Acceso a mercados nuevos ➤ Implementar todas las políticas necesarias para el beneficio y mejoramiento del comercia ➤ Facilidad de acceso a clientes de zonas aledañas a la ciudad.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes ➤ Acceso a clientes donde la competencia no llega ➤ Precios competitivos ➤ Talento Humano comprometido con la empresa ➤ Buenas relaciones con los proveedores ➤ Ubicación estratégica del Comercial EMJUR S.A. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Competidores ➤ Bajas condiciones de solventar una deuda. ➤ Ubicación de la competencia ➤ Posicionamiento de competidores. ➤ Mala interpretación de las condiciones en que se concedió el crédito
	<p>Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo</p>

	Manual de Funciones	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	1

INTRODUCCIÓN

El presente manual de funciones, presenta la estructura organizacional, funcional y de descripción de funciones, además tiene como referencia el perfil y las cualidades que debe tener cada cargo, el mismo que permitirá alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficaz y eficiente.

Este presenta una guía práctica que ayuda para establecer las actividades que deben realizarse en la empresa, también servirá como una herramienta de comunicación entre el gerente y sus colaboradores.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	2

OBJETIVO:

Suministrar al personal la información necesaria para el desarrollo eficaz de las labores que debe realizar cada puesto asignado para así lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios.

ALCANCE

El manual de funciones debe ser aplicado a cada una de las personas que forman la parte operativa de EMJUR S.A

MISIÓN

Establecer funciones específicas a cada persona que labora en EMJUR S.A, con la finalidad de que cada empleado tenga clara cada una de las labores que debe desempeñar.

VISIÓN

Lograr que la empresa tenga una estructura organizacional sólida.

MANUAL DE FUNCIONES

GERENTE GENERAL

PERFIL: Ing. Comercial, Economista, Administración de Empresas, Ing. Finanzas o carreras afines.

EXPERIENCIA: Dos años en cargos similares

EDAD: Mayor de 28 años

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Conceder lineamientos en cada uno de los procedimientos que se realizan en los diferentes cargos que tienen empleados de la empresa, de tal forma que sean sistematizados y alineando para que exista un buen cumplimiento de los mismos.
- Debe implementar controles necesarios para optimizar el tiempo y los recursos de las personas que laboran en la empresa.
- Efectuar controles necesarios para garantizar el éxito en el logro de los objetivos.
- Vigilar que el personal que labora en la Empresa procedan de acuerdo al logro de los objetivos propuestos.
- Debe buscar mecanismos de publicidad en la Empresa.
- Detectar todas las falencias que se den en la empresa.

CUALIDADES DEL CARGO

- Comunicativo
- responsable
- Dinámico
- Pensamiento analítico
- Trabajo en equipo
- Habilidades manuales y numéricas

ADMINISTRADOR

PERFIL: Ing. Marketing, Economista, Administración de Empresas, Ing. Comercial, Ing. Finanzas o carreras afines.

EXPERIENCIA: Dos años en cargos similares

EDAD: Mayor de 26 años

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Selección, reclutamiento y adiestramiento de los vendedores.
- Realizar y aplicar proyecciones de ventas.
- Deberá mantener un registro sobre las actividades que desempeñan sus subordinados y preparar un informe de esto para entregarle al gerente
- Capacitar a los vendedores para que cumplan con el perfil adecuado.
- Determinar el porcentaje de comisión que debe ganar cada vendedor por las ventas que se realizan.

CUALIDADES DEL CARGO

- Preocupado por el orden
- Pensamiento analítico
- Dinamismo y energía
- Trabajo en equipo
- Comunicativo y responsable
- Habilidades manuales y numéricas

SUPERVISOR

PERFIL: Ing. Marketing, Administración de Empresas, Ing. Finanzas o carreras afines.

EXPERIENCIA: Dos años en cargos similares

EDAD: Mayor de 22 años

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Investigar sobre nuevos mercados no explorados para Distribución y Venta
- Investigar, sugerir y elaborar Planes Promocionales: Regalos, Ofertas, Canjes, Descuentos, Bonificaciones, etc.
- Inspeccionar las labores diarias que deben realizar los vendedores y recaudadores verificando los documentos utilizados
- Redactar informes de ventas semanales o mensuales sobre las diversas actividades realizadas.
- Establecer junto con el Administrador las estrategias que deben aplicarse para la recuperación de la cartera vencida.
- Controlar las actividades que realizan para lograr la recuperación.
- Monitorear las gestiones de cobranzas efectuadas por los recaudadores.
- Supervisar y coordinar con el administrador el ingreso de los valores cancelados por los clientes.

CUALIDADES DEL CARGO

- Pensamiento analítico
- Dinámico
- Eficiente y eficaz
- Trabajar en equipo

VENDEROR

PERFIL: Mínima Bachiller o estar cursando último año de universidad con preferencia en Ing. Marketing o carreras afines.

EXPERIENCIA: Un año o más en ventas o en cargos similares

EDAD: Mayor de 18 años

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Buscar permanentemente la zona asignada para detectar clientes potenciales.
- Proceder al análisis de las cotizaciones presentadas para compras de acuerdo al monto y disposiciones legales
- Definir las necesidades de material promocional y soporte técnico para su zona.
- Establecer canales de comercialización y los organismos de distribución a seleccionarse, para elevar al máximo volumen de las ventas a créditos y sus beneficios.
- Capacidad para trabajar en equipo
- Comprometido con la función a desempeñar y la empresa.

CUALIDADES DEL CARGO

- Facilidad de palabra
- Buena presencia
- Saber relacionarse con el cliente
- Trabajar en equipo

VERIFICADOR

PERFIL: Bachiller en Ciencias Administrativas - Contabilidad

EXPERIENCIA: Un año o más en ventas o en cargos similares

EDAD: Mayor de 18 años

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Verificar que la información del domicilio del cliente concuerde con la que proporciono
- Visitar al cliente para constar que los pagos que han efectuados, concuerden con tarjetas reportadas.

CUALIDADES DEL CARGO

- Responsable
- Honesto
- Comprometido con la empresa
- Trabajo en equipo

RECAUDADOR

PERFIL: Bachiller en Ciencias Administrativas - Contabilidad

EXPERIENCIA: Un año o más en recaudaciones

EDAD: Mayor de 18 años

FUNCIONES ESPECIFICAS

- Visitar al cliente y realizar el cobro por la cuota correspondiente
- Entregar el recibo de pago provisional con los datos correspondientes
- Informar supervisor cada vez que el cliente no cumpla con el pago programado
- Visitar al cliente y efectuar el retiro de los cheques o dinero en efectivo según se
- Llenar el formulario de control de rutas del área de cobranzas en base a las actividades efectuadas durante el día.
- Receptar y revisar todo cheque o dinero en efectivo entregado por el cliente correspondiente al pago de su valor respectivo.

CUALIDADES DEL CARGO

- Disciplina laboral
- Honrado
- Relaciones interpersonales



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

ELABORADO POR:

CARMEN BRAVO ROMERO
LORENA ARROYO POZO

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	

ÍNDICE

Introducción.....	1
Objetivo del manual	2
Políticas de ventas a crédito.....	3
Procedimiento para el área de ventas.....	6
Políticas de ventas al contado.....	7
Políticas de cobranzas.....	9
Procedimientos de cobranza.....	10
Modelo de solicitud de crédito.....	11

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	1

INTRODUCCIÓN

Para la empresa EMJUR SA. es de gran relevancia adoptar un manual de políticas y procedimientos que ayude al desarrollo de las actividades que se realizan en el área de créditos y cobranza, ya que este le permitirá llevar un mejor control en los procesos para otorgar créditos en la empresa.

Este manual está diseñado para vigilar todos los aspectos relacionados a la cobranza, en la empresa EMJUR S.A con la finalidad de establecer políticas y procedimientos adecuados para su ejecución, y además para que el almacén adopte un sistema ordenado y eficiente en cuanto al manejo de sus recursos económicos, así como también el control de los documentos y actividades que se realizan en el área de créditos y cobranza.

El manual de políticas y procedimientos podrá estar sujeto a cambios de acuerdo a las necesidades que se presenten en el futuro, conforme al crecimiento que valla obteniendo la empresa EMJUR .SA.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	2

OBJETIVO:

El presente manual tiene como objetivo establecer políticas de seguimiento y control con el propósito de recuperar oportunamente los créditos otorgados.

Además determina las instrucciones que se deben adoptar al momento de otorgar créditos, así como también su recuperación.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para las personas que laboran en los proceso de venta y cobranza.

MISIÓN

Mejorar el control que actualmente existe en el área de créditos y cobranzas de la empresa EMJUR S.A, para minimizar el retraso en los pago por parte de los clientes.

VISIÓN

Lograr que los niveles de cartera vencida disminuyan, y que la empresa aplique técnicas que mejores su desempeño administrativo.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	3

POLÍTICAS

Ventas a crédito

Toda venta a crédito que se realice en EMJUR S.A. deberá ser aprobada por el Gerente – Propietario, de esta manera se podrá obtener un control adecuado al momento de conceder un crédito.

El gerente propietario deberá ser quien indique el monto y el tiempo del crédito antes de otorgarlo, para esto el cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos que EMJUR S.A. solicita:

- Copia y original de Cédula de Identidad y certificado de votación
- Planilla de Servicios Básicos
- Rol de pago de los últimos 3 meses
- Referencia Comercial
- Referencia Personal

EMJUR S.A. otorgará créditos hasta 18 meses dependiendo del monto y estos deberán ser pagados mensualmente.

El monto de un crédito no deberá exceder de los \$2.500,00

En caso de que el cliente no cancele su cuota dos meses consecutivos EMJUR S.A. procederá a retirar la mercadería.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	4

- La mercadería deberá ser revisada antes de salir.
- Salida la mercadería no se aceptaran devoluciones.
- Toda venta a crédito no podrá salir con la factura.
- Si el cliente no cancelara a tiempo su cuota establecida, se cobrar el interés correspondiente.
- A cada cliente que EMJUR S.A. le otorgué un crédito se le abrirá una carpeta donde estará cada uno de sus datos desde el momento que se originó la venta, detallando la forma en que se va a realizar el pago y el plazo de su cancelación.
- Los pagos del crédito pueden realizar cualquier persona indicando el número de cédula o código del cliente.
- Cuando el cliente haya realizado la cancelación final de la mercadería se procederá a entregar su respectiva factura como constancia del pago total del crédito obtenido.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	5

Procedimiento para el área de ventas

- El cliente es la persona que decide que es lo que va a comprar.
- El vendedor debe asesorar al cliente sobre la mercadería que desee adquirir.
- En caso de que el cliente decida realizar su compra de contado el vendedor procederá a realizar la orden de venta.
- El cliente deberá entregar a la empresa los requisitos estipulados en el manual de políticas.
- Una vez entregados los requisitos se revisará la solicitud de crédito conferida por el cliente, la cual deberá ser evaluada de acuerdo al monto que solicite.
- Se analizan las referencias comerciales, el buró de crédito y su estabilidad laboral, así como también el verificador deberá comprobar si la dirección que otorgo el cliente si es la correcta.
- El vendedor debe entregar la documentación presentada por el cliente al gerente de la empresa para que este considere si es apto o no, al crédito

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	6

- Una vez que el gerente haya aprobado el crédito el vendedor debe registre la venta en el sistema.
- El cliente deberá cancelar al Supervisor la entrada del artículo que va a comprar, y a su vez debe realizar la factura correspondiente entregándole al cliente la factura original y la empresa se quedará con dos copia una para el administrador y otra el vendedor.
- El vendedor procederá a entregar la mercadería una vez que el verificador la haya revisado que se encuentra en perfecto estado.
- Y por último el verificar entregará una tabla de amortización en la cual se detallan las fechas y montos de pago.
- El cliente deberá efectuar el pago del 25% del valor de la venta de la mercadería.
- El 75 % restante de la mercadería deberá ser cancelada en el tiempo estipulado según las políticas de ventas a crédito del comercial.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	7

Políticas de ventas al contado

Toda mercadería antes de salir del comercial deber ser revisada junto con el cliente, para corroborar su buen estado.

Toda mercadería que haya salido del almacén no podrá ser devuelta.

La facturas que se entregan al comprador deben ser entregadas con su respectivo sello de cancelado.

Procedimiento para ventas al contado

El vendedor debe establecer contacto con el cliente para asesorarlo con respecto a su compra (precio, información del producto, formas de compra y pago).

El cliente debe elige el artículo que desea compra.

Una vez que el cliente eligió su artículo el vendedor debe pedir la bodega.

Luego se verifica la mercadería junto con el cliente para comprobar su estado.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	8

El agente de venta debe indicar la venta al supervisor para que realice la factura correspondiente.

El cliente debe acercarse a la caja para realizar el pago de su bien adquirido.

La mercadería es despachada al cliente, el verificador revisa la factura junto con la mercadería para constatar que todo esté en orden.

Por último el producto es entregado al cliente junto con su factura.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	9

POLÍTICAS DE COBRANZA

- Por cada cliente debe existir una carpeta donde reposen los documentos entregados al momento de realizar la compra, factura y los recibos de pago, también los reportes efectuados por el recaudador cuando este no ha cancelado.
- Es importante que la empresa mantenga un riguroso cumplimiento del contrato, con respecto a los cobros que se realizan a los clientes.
- El supervisor con la ayuda del verificador, deberá vigilar que los registros de los cobros otorgados por el recaudador coincidan con los que tiene el cliente.
- Después de otorgar el crédito el cliente tendrá todos los meses 30 días para pagar su crédito hasta que este culmine.
- Todo crédito que no haya sido cancelado en las fechas establecidas se les cobrará interés.
- Recordarle al cliente 5 días antes de la fecha de vencimiento de su crédito, a través de llamada telefónica, vía email o mensaje de texto.
- Los clientes que presente más de 90 días de atraso deberán ser analizados por el gerente con la finalidad de replantear las estrategias de cobranza.
- El recaudador debe elaborar un informe de las recaudaciones efectuadas, también deberá elaborar un reporte de los clientes no cancelaron su crédito.
- Todo cliente que tenga un atraso de 15 días o más será llamado a su teléfono personal para recordarle su pago.

	Manual de Políticas y Procedimientos	EMPRESA:	EMJUR S.A
		ÁREA:	CRÉDITOS Y COBRANZAS
		PÁG.	10

- Estas políticas podrán ser modificadas de acuerdo a las necesidades que se presenten en la empresa a fin de que sean aplicables en todo momento.

Procedimiento de cobranza

- El supervisor debe elaborar una hoja de ruta diaria de los clientes que han cumplido su fecha de pago y entregárselo al recaudador.
- Los pagos que se realizaron en las oficinas de la empresa deberán ser atendidas por el supervisor.
- El recaudador debe efectuar el cobro entregando al cliente su respectivo comprobante de pago.
- El recaudador debe elaborar un informe en el cual detalla los cobros realizados y las anomalías (clientes que no cancelaron) que se presentaron.
- Es responsabilidad del supervisor cuadrar los cobros que reflejan en cada uno de los recibos junto con el efectivo entregado junto con el recaudador. Se debe elaborar un informe del arqueo realizado.
- El administrador deberá vigilar que, los valores reportados en el sistema, coincidan con los reportados por el recaudador y supervisor.



Manual de Políticas y Procedimientos

EMPRESA:

EMJUR S.A

ÁREA:

**CRÉDITOS Y
COBRANZAS**

PÁG.

11

Solicitud de crédito - cliente

DATOS PERSONALES

Apellidos	Nombres
Cédula	Estado Civil
Dirección	No. Cargas
Telf.:	Celular:
E-mail:	Nivel de Instrucción
Cdla.	Calle:
Vive en casa:	

DATOS LABORALES

Situación Laboral:	Tipo Contrato:
Empresa/Negocio:	Ocupación:
Cargo:	Ciudad:
Dirección del Trabajo:	Teléfono de trabajo:

CÓNYUGE

Apellidos:	Nombres:
Cargo:	Teléfono celular:
Cédula:	Ocupación / Actividad
Nombre de empresa o negocio	Teléfono fijo:

DATOS FINANCIEROS

CLIENTE	_____	CONYUGE	_____
Ingresos Mensuales	_____	Ingresos Mensuales	_____
Sueldo Fijo:	_____	Sueldo Fijo:	_____
Comisiones :	_____	Comisiones :	_____
Trabajos Ocasionales	_____	Trabajos Ocasionales	_____
Pensiones	_____	Pensiones	_____
Arriendos	_____	Arriendos	_____
Otros Ingresos	_____	Otros Ingresos	_____

Declaro bajo juramento, y con pleno conocimiento de las implicaciones legales correspondientes que los datos e información proporcionados en este documento son auténticos y autorizo a EMJUR S.A. verificarla en forma que considere conveniente, quedando autorizado EMJUR S.A. para obtener de cualquier fuente, inclusive de burós de información crediticia

FIRMA DEL CLIENTE

5.7.2 Recursos Financieros

Descripción	Cantidad	Valor Unitario (USD \$)	Valor Total (USD \$)
Internet			\$ 15.00
Tinta	4	\$ 3.00	\$ 12.00
Pend Drive	1	\$ 12.00	\$ 12.00
Hojas A 4	1		\$ 3.50
Anillado	3	\$ 1.50	\$ 4.50
Salario de Egresado	2	\$345,00	\$690.00
		Valor Total	\$ 737.00

5.7.3 Impacto

La propuesta tendrá un impacto favorable y notorio para la empresa, puesto que con la aplicación del manual de políticas y procedimientos de ventas y cobranzas la empresa tendrá un cambio propicio en las áreas antes mencionadas; sin embargo, es importante aclarar que los impactos se generarán en el ámbito económico y social.

En lo económico, el impacto se da al permitir disminuir los niveles de cartera vencida, lo que significa para el negocio el incremento del capital de la empresa como resultado de las recaudaciones efectuadas, todo como respuesta a un trabajo detallado de estudio de crédito, en base a lo que se establece al manual. Además, los empleados de la empresa tendrán estabilidad laboral y esto les garantizará un nivel de vida más satisfactorio.

En lo social, los beneficios se podrán visualizar al tener una empresa estable económicamente, lo que demuestra que su crecimiento y estabilidad permitirá aportar al desarrollo local a través del cumplimiento de sus deberes tributarios.

5.7.4 Cronograma de la Propuesta

ACTIVIDADES	MESES						
	AGOSTO				SEPTIEMBRE		
	SEMANAS						
	1	2	3	4	1	2	3
Planificación							
Justificación de la propuesta							
Recopilación de la información							
Análisis de la Información							
Reconstrucción de Organigrama							
Manual de Funciones							
Diseño del manual							
Creación de Políticas							
Creación de Manual de Procedimiento							
Conclusiones y Recomendaciones							

Elaborado por: Carmen Bravo – Lorena Arroyo

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

La propuesta podrá ser evaluada en base a factores como: nivel de cartera vencida, número de clientes en mora, nivel de cuentas malas o incobrables, tasa de crecimiento de venta, liquidez de la empresa, solvencia.

Nivel de Cartera Vencida:

$(\text{Total de clientes con cartera vencida} / \text{Total de clientes con crédito}) \times 100$

Número de clientes en mora:

$(\text{Total de clientes en mora} / \text{Total de clientes con crédito}) \times 100$

Nivel de cuentas malas e incobrables:

$(\text{Total de cuentas declaradas como malas o incobrables} / \text{Total de cuentas correspondientes a clientes con crédito}) \times 100$

Tasa de crecimiento de venta

$(\text{Ingresos netos} / \text{Ventas Netas})$

Liquidez

$(\text{Activo circulante} / \text{pasivo circulante})$

$(\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios} / \text{Pasivos Corriente})$

CONCLUSIONES

- En la empresa EMJUR S.A, se evidencia el grave problema de cartera vencida, esto se da porque no cuenta un control adecuado previo al otorgamiento de crédito lo cual pone en riesgo el capital de la compañía, para que esto mejore se debe incrementar controles que ayuden a su recuperación.
- La empresa no cuenta con un buen posicionamiento de mercado situación que no es beneficiosa, por lo tanto no sería atractiva para nuevas inversiones.
- Con el estudio realizado se detectó deficiencias en los procesos de recuperación de los créditos concedidos, provocando resultados negativos en el Estado de Flujo de la empresa y como consecuencia la empresa no podrá cumplir con las obligaciones económicas que se generan.
- Debido a la falta de liquidez que presenta, el inventario se ve afectado, porque no cuentan con la cantidad, variedad y calidad de mercadería necesaria para satisfacer la necesidad de sus clientes, ocasionando bajos niveles de venta.

RECOMENDACIONES

En el presente proyecto se plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda poner en práctica el Manual de Política y Procedimientos que se presentó en la propuesta y que sea considerado como un punto muy importante para resolver la problemática examinada en el comercial al presentar un alto nivel de carteras vencidas.

Antes de otorgar un crédito a los futuros clientes de EMJUR S.A. estos deberá pasar por un proceso de aprobación y revisión de los documentos que se presenten y verificar que estén en regla.

Con la implementación de las Políticas de Cobranza se mejorar el desarrollo del cobro y de la recuperación de las carteras vencidas tomando medidas necesarias para obtener resultados satisfactorios que ayuden al crecimiento de EMJUR S.A y de esta manera poder tener un buen posicionamiento en el mercado.

Lograr que cada uno de los trabajadores se sientan motivados y comprometidos con el crecimiento de EMJUR S.A.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

BERNAL TORRES, C. A. (2006). "Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales" (segunda ed.).

BRACHIELD, P. (2009). "Gestión del crédito y cobro". Profit.

GARCIA, G. (2012). "Investigación Comercial" (Tercera ed.). ESIC.

MENDEZ, A. (2008). "La Investigación En La Era De La Información". Trillas.

MOLINA, V. (2005). estrategias de cobranza en epoca de crisis (tercera ed.). mexico.

O.RAY WHITTINGTON, C. C. (2009). "Principios de Auditoria" (decimocuarta ed.).

PEREZ MATA, L. E. (s.f.). "Estrategias de cobranzas en empresas comerciales".
ICM División .

PINEDA, E. –E. (2008). Metodología de la investigación (Tercera ed.). Organización Panamericana de la Salud.

VAN HORNE. (2012). "Fundamentos de administración financiera" (Undécima ed.).

ZAPATA SANCHEZ, P. (2011). "Contabilidad General" (Séptima ed.). Mc Graw Hill.

FUENTES ELECTRÓNICAS

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/Capitulo1.pdf>

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/5667/4/Tesis.docx>

<http://www.bancrea.com/documents/10179/10449/Notas+a+los+Estados+Financieros+2013.pdf/fdc733a2-ac9c-41e6-ac74-5159d4447072>

BUERO, Eduardo; Políticas de Cobranza

http://www.eduardobuero.com.ar/politicas_de_cobranzas.htm

PEDREIRA, Marcelo; Cuentas por cobrar

http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_financiera/pedreira/Archivos/Administracion%20de%20Cuentas%20por%20Cobrar.doc

<http://www.youblisher.com/p/125918-CONTROL-INTERNO-CARTERA/>

GONZALÉZ SÁNCHEZ, José Frank <http://direccionestrategica.itam.mx/cobranza-efectiva-en-epocas-de-crisis/>

PEDREIRA, Marcelo; Administración de cuentas por cobrar

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.econ.uba.ar%2Fwww%2Fdepartamentos%2Fadministracion%2Fplan97%2Fadm_financiera%2Fpedreira%2FArchivos%2FAdministracion%2520de%2520Cuentas%2520por%2520Cobrar.doc&ei=9JwYVPrQCerjsASroll4BQ&usq=AFQjCNHR8yiKDIct1fsWEmEsr-pmLvl9w

<http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II.pdf

<http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/b38aeb06-a2a7-401a-83ee-9f9564f86f04/Reglamento+para+la+Aplicaci%F3n+de+la+Ley+de+R%E9gimen+Tributario+Interno+actualizado+a+enero+2013.pdf>

<http://www.cpicmha.sld.cu/bvs/monografias/AManual%20de%20metodologia/JAPV3346/Cap%EDtulo%201.html>

<http://joseantoniogarciadavila.com/semdesproyinv/FIA/fia2.html>

ENRIQUEZ, Gaudy; Técnicas e Instrumentos de Investigación

<http://es.scribd.com/doc/77185549/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Investigacion>

GÓMEZ E, Giovanni

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/38/cxc3.htm>

PAL, Juniors: Políticas de créditos,

<http://es.scribd.com/doc/222165491/Politica-de-Creditos>

<http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

TESIS DE GRADO

CATTANY TOAPANTA, Priscila – PAVÓN SANTILLÁN, Marcela: Modelo de gestión para controlar el riesgo crediticio. Caso: Dulcinea del Ecuador S.A.

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

BARRESUETA ANDRADE, Sonia; ESCOBAR VIZUETE, Beatriz: 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.

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

PAREDES VEGA, Vicente Hernán: Recuperación de cartera vencida para mejorar la liquidez de la empresa Lavandería y Tintorería en la ciudad de Pelileo

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2167>

SÁNCHEZ RODRÍGUEZ, Marco Roberto: Desarrollo de un Plan Estratégico para la recuperación de la Cartera Vencida de Clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato.

<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1317>

