



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

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

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

TÍTULO

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA CARTERA DEL
TALLER « ALVISIMÓN » DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR”.**

Autora: Morán Ramírez Yesenia Vanessa

Tutor: Ing. Ortega Haro Xavier Fernando, MAE

MILAGRO, DICIEMBRE 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA CARTERA EN TALLER "ALVISIMÓN", DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**. Presentado por la estudiante **Yesenia Vanessa Morán Ramírez**, para optar al título de **INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

Milagro, a los 5 días del mes de diciembre del 2016.



FIRMA DEL TUTOR

ING. ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO

1709532475

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

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

Milagro, a los 5 días del mes de diciembre del 2016.



ESTUDIANTE:
YESENIA VANESSA MORÁN RAMÍREZ
091856836-1

DEDICATORIA

A mi madre, Martha Ramírez, que ha sido una guía espiritual, siempre con sus consejos y mil palabras de aliento que han llenado mi vida de bendiciones, para mi esposo Freddy Macías, compañero ideal de mis días e impulsador de mis logros, apoyo incondicional y mis hijas Melany y Emily todo lo que yo pueda lograr se los dedico especialmente a ellas, que son el motor de mi existencia, toda lucha vale la pena por verlas sonreír.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, a Dios por su infinita misericordia y por permitirme llegar a cumplir éste objetivo, por su amor y respaldo en cada instante de mi vida, también a mi familia por su paciencia y ayuda constante para que logre mis metas.

Extiendo mi gratitud a la Universidad Estatal de Milagro, a los estimados docentes que compartieron conmigo impartiendo sus conocimientos y alentándome a seguir estudiando hasta conseguir mi propósito, a mis compañeros con quienes he compartido las aulas de clase y fueron testigo de mi esfuerzo, constancia y dedicación.

Al Ing. Ortega Haro Xavier Fernando, docente tutor que me apoyo en la realización del presente trabajo de titulación por su profesionalismo y colaboración constante en el desempeño de mi caso de estudio.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue, **"Diseño de un Sistema de Control para Cartera del Taller "Alvisimón", del Cantón Simón Bolívar"**, de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, a los 5 días del mes de diciembre del 2016.



FIRMA DEL ESTUDIANTE:
YESENIA VANESSA MORÁN RAMÍREZ
091856836-1

ABREVIATURAS

ALVISIMÓN: Aluminio y Vidrio en Simón Bolívar

EQUIFAX: Buró de Crédito

PVP: Precio de Venta al Público

PV: Precio de Venta

(Q): Cantidad

CÍA: Compañía

LTDA: Limitada

A.C: Antes de Cristo

M²: Metros cuadrados

S.A: Sociedad Anónima

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	V
ABREVIATURAS.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
1. CONTEXTO DEL PROBLEMA.	2
1.1 Planteamiento del Problema.	2
1.2 Delimitación.....	3
1.3 Formulación del problema.....	4
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5 Variables.	4
1.5.1 Variables Dependientes.....	4
1.5.2 Variable Independiente.	4
CAPITULO II.....	5
2. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Conceptos y Definiciones.....	6
2.3 Marco Referencial.....	15

2.4 Marco Metodológico	17
2.5 Población y Muestra	17
2.6 Métodos y Técnicas	18
2.6.1 Métodos.	18
Inductivo:	18
Deductivo:	18
2.6.2 Técnicas.	18
La entrevista.	18
La Observación.	19
2.7 Resultados	19
CAPITULO III.....	21
3. PROPUESTA.....	21
3.1 Descripción de la Propuesta	21
3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	21
Tema de la Propuesta:	21
Objetivo General de la Propuesta.	21
Objetivos Específicos de la Propuesta.	22
3.2 CONCLUSIONES	32
3.3 RECOMENDACIONES	33
4. ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pagos mensuales calculados por metros según cantidad de ventanas.....**21**

Tabla 2: Rotación de la cartera de Alvisimón años 2015-2016.....**27**

Tabla 3: Procesos y funciones propuestas concesión de crédito.....**28**

Tabla 4: Procesos y funciones propuestas recuperación de cartera.....**28**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Personas que intervienen en el crédito.....	6
Figura 2: Programa de actividades para el diseño de un sistema de control de cartera.....	14

RESUMEN

Alvisimón, es una empresa dedicada a elaborar productos trabajados en aluminio, vidrio, hierro y madera principalmente, por medio de su actividad brinda trabajo a los vecinos de la localidad donde desempeña su funcionamiento.

Esta empresa, produce artículos como ventanas, puertas anaqueles, vitrinas y demás relacionados a su actividad, la mayoría de ellos son hechos a medida sobre pedidos de sus clientes.

Esta empresa maneja gran parte de sus ventas a crédito, y la carente experticia al otorgar los créditos y gestionar los mismos, además de la deficiente cobranza, ha hecho que su recuperación de cartera se torne difícil, especialmente porque es una entidad que tiene poco tiempo en el mercado y le falta de experiencia al analizar sus concesiones.

Por este motivo se propone la utilización de un Diseño de Control de Cartera, mismo que contendrá políticas y procedimientos que ayudarán a recuperar los créditos, al aumento en sus flujos de efectivo, de tal forma se mejorará su liquidez y así la empresa hará frente de una mejor forma a los compromisos con sus proveedores y otras fuentes de financiamiento, además generará réditos para los inversores.

La observación y recolección de información serán la base para desarrollar el diseño del sistema de control de cartera, aplicando metodologías de análisis y descriptiva por medio de ellas se realizaran manuales y políticas de concesión de créditos además de delinear los procesos inmersos en las asignaciones crediticias y en recuperación de cartera del negocio.

Palabras Clave: Control de Cartera, Políticas, Procedimientos, Crédito, Recuperación.

ABSTRACT

Alvisimón, is a company located in the Canton Simon Bolivar province of Guayas, dedicated to develop products worked in aluminum, glass, iron and wood primarily through its activity provides work to the neighbors of the town where it plays its operation.

This company produces items such as windows, doors shelves, showcases and others related to its activity, the majority of them are made to measure on orders of their customers. This company manages a large part of their sales on credit, and lacking expertise in providing the credits and manage the same, in addition to the poor collection, has made its portfolio recovery becomes difficult, especially because it is an entity that has little time in the market and you lack experience in analysing their concessions.

It is for this reason it is proposed the use of a Control Design Portfolio, same that will contain policies and procedures that help to recover the loans, to an increase in their cash flows, in such a way will improve its liquidity and so the company will face of a better way to commitments with its suppliers and other sources of funding, in addition to generate returns to investors.

The observation and collection of information will be the basis for the development of the control system design portfolio, applying methodologies for analysis and descriptive by means of them were conducted manuals and policies for granting loans in addition to delineate the processes involved in the credit allocations and in portfolio recovery of the business.

Key words: Control of portfolio, Politics, Procedures, credit, recovery

INTRODUCCIÓN

Las pequeñas empresas que se dedican a vender sus productos a crédito en el Ecuador, tienen un duro camino para crecer y salir adelante, especialmente si les hace falta trazar de forma clara los objetivos que desean alcanzar y que pasos van a trazar para lograrlo, dentro del caso de estudio que se expone en el presente proyecto se determinará la mejor manera de ejecutar políticas y gestionar los procesos que faciliten la asignación acertada de los medios de financiamiento a los clientes, y también la recaudación de cuentas pendientes de cobro.

Por ese motivo se propone el Diseño de un Sistema de Control de Cartera, para el taller Alvisimón, mismo que ayudará a incrementar la liquidez de la empresa de tal manera que se cumplan con los compromisos ante proveedores y otros fuentes de financiamiento, además de aumentar las futuras utilidades del negocio, mediante el análisis acertado de la concesión crediticia y la atinada gestión en la recuperación de la cartera de la entidad

La forma en que lograremos establecer las necesidades de la empresa Alvisimón, misma que se dedica a la producción de ventanas, puertas, anaqueles, armarios y demás relacionados en materiales de aluminio, vidrio, madera y hierro, será mediante el análisis y la descripción de políticas y procesos que están inmersos en las actividades que se desarrollan diariamente en el negocio, siendo el área de movimiento de la cartera, concesión de créditos y recaudación de los valores pendientes de cobro, en los que se involucra el diseño de control de cartera.

Por medio la observación y la entrevista con propietarios y capital humano que labora en el área de estudio se podrán identificar o reestructurar los lineamientos de concesión para gestionar los montos, plazos, cuotas y el tiempo de recuperación del crédito, también se determinarán las fechas de las llamadas relacionadas a la recuperación de la inversión.

Se describirán también los procesos de recaudación y autorizaciones crediticias determinando las funciones y obligaciones del personal relacionado con el área de análisis crediticio y recuperación de cartera.

CAPÍTULO I

1. CONTEXTO DEL PROBLEMA.

1.1 Planteamiento del Problema.

La empresa “ALVISIMÓN” Cía. Ltda, está ubicada en la Cabecera Cantonal de Simón Bolívar, Provincia del Guayas, en la calle Monseñor Carlos Bravo 416 y 24 de Mayo, iniciando sus actividades económicas en el año 2012, dedicándose a la producción y comercialización de puertas, ventanas, cortinas de baño, anaqueles, closets y demás relacionados, la mayoría de los artículos son elaborados sobre medida y bajo pedido en materiales de aluminio, vidrio, madera y hierro.

Su principal mercado está constituido por la población del Cantón Simón Bolívar, la empresa nació bajo la idea de que los talleres de este tipo no dan crédito por trabajos de esta categoría, pues para adquirir una o varias ventanas o puertas para su casa cuesta mucho esfuerzo reunir el dinero para comprar el producto de contado, es aquí donde interviene la entidad ALVISIMON, que es creada para brindar la opción de crédito al cliente calificado, para satisfacer su necesidad de adquirir nuestros productos por medio de financiamiento al solicitante que no lo pueda hacer al contado.

La inexperiencia en la dirección de la empresa aumenta el riesgo inherente y por ende la concesión de los créditos mal otorgados hace que baje la recuperación de cartera. Además la deficiente aplicación de políticas y procedimientos de las personas encargadas de la gestión y manejo de la entidad y de las áreas relacionadas al crédito y la recaudación hacen aún más complicada la situación.

Esta pequeña empresa que tiene aspiraciones de crecimiento, se compromete desde ya a incrementar su efectividad, y por medio del diseño de un sistema de control y así disminuir su cartera, ya que el pago a sus proveedores es solventado por medio de su flujo de efectivo, por tal motivo es necesario aumentar su liquidez.

Las empresas ecuatorianas, deben tener bien definidas sus políticas generales y departamentales, partiendo de éste planteamiento se debe considerar el profundo impacto que tiene en la organización el diseño de esta normatividad y lineamientos en relación a la ejecución de cada proceso, mismos al cumplirse apropiadamente nos llevan a la consecución de los objetivos.

Actualmente la empresa de manufactura y comercialización **ALVISIMÓN** presenta una **baja recuperación de la cartera** por una **Deficiente Concesión del Crédito**, por la **Falta de Control de Cartera** además de una **Insuficiente gestión de la cobranza**, factores que inciden directamente en la **disminución de la liquidez, afectando el pago de proveedores y otras fuentes de financiamiento** de la empresa, además de **mermar las futuras Utilidades del Negocio**. (ANEXO #1).

1.2 Delimitación.

1.2.1 Espacial.

El desarrollo del presente estudio se limitará al diseño de un sistema de control de la cartera de la empresa ALVISIMÓN, ubicada en la **Provincia** del Guayas, **Cantón** Simón Bolívar, **Cabecera Cantonal** del mismo nombre, **Ciudadela** Las Malvinas, **Calle** Monseñor Carlos Bravo, **Número de Local** 416. (ANEXO #2)

1.2.2 Temporal.

El presente caso de estudio se realizará en base a la información de los meses de abril a septiembre del 2016, del taller ALVISIMON. (ANEXO #3)

1.2.3 Académica.

Para la realización del estudio del caso práctico desarrollado en la empresa Alvisimón Cía. Ltda., en el área de concesión de crédito y recaudación, luego de la posterior revisión de políticas y procedimientos internos relacionados con la gestión crediticia, después de dar seguimiento a la actual situación de la entidad se propondrá el diseño

de un sistema de control de cartera para que de esta forma se recuperen los ingresos de flujos de efectivo y por ende la liquidez del negocio.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo influye el desarrollo de un Sistema de Control de Cartera, en la Empresa ALVISIMÓN?

1.4 Objetivos.

1.4.1 Objetivo General

- Diseñar un Sistema de Control de Cartera, para el Taller “Alvisimón” Cía. Ltda.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar Políticas y Procesos actuales del Control de Cartera del Taller “Alvisimón”.
- Proponer Políticas para la Concesión y Recuperación de Cartera del Taller “Alvisimón”.
- Definir Procesos y Funciones para el Control de Cartera del Taller “Alvisimón”.

1.5 Variables.

1.5.1 Variables Dependientes.

Concesión de Créditos, Recaudación de la Cartera, Liquidez.

1.5.2 Variable Independiente.

Sistema de Control de Cartera.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL.

2.1 Antecedentes.

El nacimiento del crédito es el resultado que se desprende al utilizar la moneda como medio de cambio en la adquisición de bienes o servicios desde que surgieron las primeras civilizaciones. En tiempos remotos en Grecia en la ciudad Atenas se utilizó medios de cambio como son las monedas de una manera creciente, siendo en estas localidades donde por el siglo V, A. C. se da origen a las primeras oficinas bancarias, que desempeñaban funciones de intercambio de monedas o préstamos de dinero.

Como expresa en su obra Lahoud Daniel, 2012, “El origen del dinero (que debe distinguirse del subgénero de las monedas acuñadas) es, como hemos visto, del todo natural y por consiguiente, sólo en muy contados casos puede atribuirse a influencias legislativas”.

El crecimiento de la población, la revolución industrial, la economía hacen que el hombre por naturaleza luche para mejorar su entorno y quiera cada vez más comodidad, incluso y a pesar de no poder obtener ciertos productos, porque los sueldos no le son suficientes para comprar lo que necesita al contado (dinero o medio físico presente), nace el ingenio y la aplicación de nuevas formas de conseguir lo que se desea mediante la disposición de convenios de pago, así las actividades económicas toman un nuevo cauce.

Una de estas manifestaciones la encontramos en las teorías del intercambio de bienes, donde se desarrollan propuestas mostrando tres simples elementos.

Uno de estos tres elementos que se relacionan directamente con la actividad crediticia, lo presenta el autor Merino Jorge Bueso, 2015, éste nos dice, “ b) Crédito: un bien económico (presente) es entregado a cambio de una promesa”(MERINO, 2015).

2.2 Conceptos y Definiciones.

Concepto de Crédito.

La palabra crédito involucra confianza, misma que se convierte en una de las partes fundamentales al otorgar financiamiento, y digo una de la partes por que la otra se basa en los medios que la persona que lo solicita tenga o posea para cubrir esa promesa de pago en un tiempo, plazo, y monto determinado, se debe considerar que todo esto comprende un riesgo y el que lo corre es el que facilita los medios para que solicitante obtenga el crédito.

Es importante que se concedan los crédito para mejorar la calidad de vida, este financiamiento de dinero, bienes o servicios ayuda al individuo a lograr los objetivos propuestos, pero ante la obtención de estos se debe de ser responsable en los pagos fraccionados de lo que se está consumiendo.

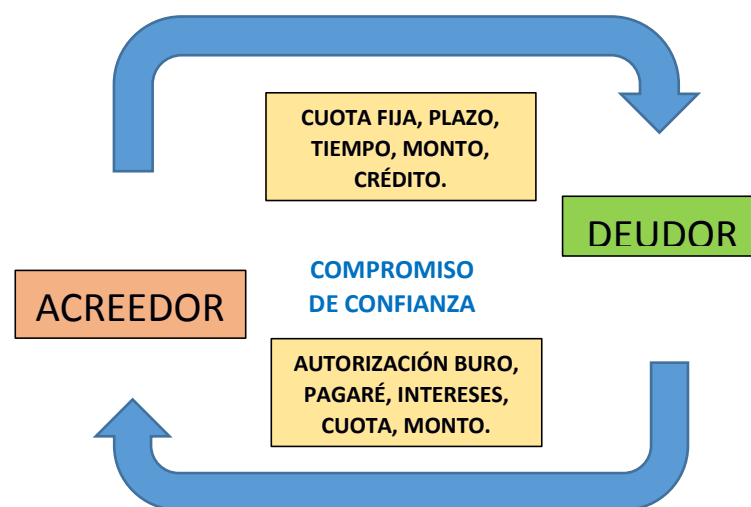


Figura 2: Personas que Intervienen en el Crédito

Elaborado por: Vanessa Morán Ramírez.

Concesión de Crédito.

Es la acción de otorgar un financiamiento al solicitante, dependiendo del total del crédito a conceder se analizará previamente la utilización del mismo, con la finalidad de obtener el mayor grado de certeza en la retribución del crédito.

Para la concesión del Crédito se formaliza un convenio escrito, entre el acreedor y el deudor, en el contrato se definen las cláusulas que determinarán el mismo, el monto, plazo, tiempo, cuota, interés entre otras.

Análisis Crediticio.

Consiste en el estudio previo sobre si se otorga o no el crédito al solicitante, para que el análisis obtenga resultados positivos para el usuario, se debe de cumplir diferentes atributos que faciliten la aceptación de la solicitud de financiamiento.

Al realizar el análisis se debe de considerar los siguientes aspectos.

- El porcentaje máximo aconsejable de endeudamiento, que se sitúa entre el 35-40%, según expertos en finanzas.
- El nivel de ingresos totales del solicitante.
- Área profesional, obrera, artesanal, agrícola, o afines en la que se desempeña.
- Antigüedad laboral.
- Verificación de ubicación Geográfica y domiciliaria del solicitante.
- Aval, Garantías (dependiendo del crédito a conceder)
- Permanencia y calificación idónea en Buro de Crédito (Equifax).
- Cargas familiares y demás ingresos de la unidad familiar (sujeto a total de crédito solicitado).
- Referencia Comercial (en ciertos casos).
- Aceptación de Políticas y Procedimientos aplicables por la empresa ceñidos al contrato de solicitud de crédito.

Ventajas en la Concesión del Crédito

La asignación crediticia es importante para el desarrollo económico de las naciones, pero se debe tener en cuenta las siguientes características.

- Amplia en el porcentaje de las ventas.
- Aumenta la oferta y la demanda.
- Dinamiza la producción.
- Incrementa el trabajo.
- Aumenta el consumo de bienes y servicios.
- Intensifica la inversión de capitales.
- Apertura de nuevos modelos de negocios.
- Identificación de nichos de mercado inexplorados.
- Aplicación de herramientas (software) para control crediticio.
- Adquisición, capacitación y manejo de tecnologías de punta para gestionar créditos.
- Afiliación a Sistemas de Buro de Crédito para gestión de la cartera (Equifax).
- Mejora la calidad de vida de las personas.
- Provisión de cuentas incobrables.
- Aumento Futuro de Utilidades.

Desventajas en la Concesión del Crédito

Aquí se destaca el nivel de incertidumbre en relación a la recaudación de los créditos concedidos.

- Aumento del nivel de morosidad.
- Falta de compromiso en el pago de las cuotas por parte del solicitante.
- Negación al reconocimiento de los acuerdos firmados sobre la concesión crediticia.
- Lenta recuperación de la inversión del capital (en casos de estancamiento en la recaudación de los créditos).
- Insatisfactorio desempeño laboral del personal (experiencia, cualidades, aptitudes).
- Riesgo Inherente.
- Deficiente gestión de la cobranza.
- Nula accesibilidad a sistemas de control de cartera Buro de Crédito (Equifax).
- Cartera vencida (atraso en las cuotas pendientes de cobro).

- Cartera Castigada (incobrabilidad).
- Recursos Legales (contingencias).

CLASIFICACIÓN DEL CRÉDITO

Existen diversas clasificaciones y sub-clasificaciones en referencia al crédito, para cuestiones de nuestro caso de estudio presentaremos la siguiente:

Clasificación según su Uso.

- 1) De inversión.-** Este tipo de créditos contienen operaciones de largo y mediano plazos generalmente están direccionados a la compra de infraestructura, equipos, maquinarias y demás vinculados a la explotación. Financiamientos de este tipo son otorgados mayormente por entidades financieras, pues son proyectos destinados a la ampliación de empresas industriales, inversión y producción.(DEL VALLE, 2005).
- 2) De bancos.-** Su principal propósito es financiar la productividad, el comercio, además de fomentar la eficiente promoción y logística de bienes y servicios, incentiva la elaboración de productos y la prestación de servicios, la utilización de este tipo de créditos está ceñida a los lineamientos de uso de los elementos crediticios que el banco ofrece, entre los que se destacan los servicios y actividades financieras destinados a los usuarios.(DEL VALLE, 2005).
- 3) Entre Comerciantes.-** Esta expresamente vinculado en la actividad económica en estos créditos se evidencian las transacciones y operaciones relacionadas con el inventario, las actividades y giro del negocio además del movimiento y traspaso del dinero, entre el que oferta y demanda el bien o servicio requerido.(DEL VALLE, 2005).
- 4) Al Consumidor.-** Es en este tipo de créditos se enmarca nuestro estudio, es aquel que se otorga al solicitante donde lo que se entrega es un bien o servicio, a cambio de un compromiso de pago que es adquirido por el solicitante y que la empresa lo recaudará en el tiempo y plazos pactados con el cliente, este crédito podría estar sujeto a cobranza de gastos por su recuperación e intereses.(DEL VALLE, 2005).
- 5) Documentario o al comercio exterior.-** Es un crédito que se desarrolla entre ofertantes y demandantes, donde intervienen el país que compra, quien toma

la figura de importador y el país que vende se convierte en exportador, esta actividad comercial entre ambos se lleva a cabo debido a la necesidad de los recursos que un país tiene y que otro no, los créditos documentarios generalmente son en relación a mercaderías, es donde se obliga a documentar el pago que el adquirente debe hacer al vendedor del bien según el sistema de transferencia de bienes pactados en los convenios internacionales.(DEL VALLE, 2005).

Las 6 C's del Crédito.

Las empresas comerciales conceden créditos para el consumo de bienes y servicios porque esa es precisamente su actividad económica es así como invierten su capital, para obtener beneficios futuros, la finalidad de otorgar un financiamiento es entregarle el bien o el servicio al cliente que pueda pagar el producto o la prestación apegándose a los convenios previamente pactados.

Todo parte del análisis, se estudia si es o no factible la venta del bien con la ayuda de las C's del Crédito, estas si son bien aplicadas juegan un papel muy importante para determinar el riesgo en la asignación crediticia.

- 1. Carácter.-** Como manifiesta en su trabajo de investigación, Del Valle (2005) Es un análisis que parte de lo subjetivo donde el concesionario cree y confía que el solicitante pagará la deuda contraída con la entidad. Intervienen los antecedentes, historial crediticio, afiliación a seguros social y aportaciones, experiencia laboral, el estudio nace no solamente de la capacidad de pago del cliente sino de la predisposición de cubrir el crédito.

“Creer y Confiar”, éste aspecto dentro del carácter es una parte fundamental en la evaluación financiera, es por medio de ella que el solicitante transmite seguridad al prestamista, lo que proyecta el prestatario muchas veces abre o cierra las puertas de una negociación. La reputación, formalidad, su antecedente de crédito, lo que relejan los estados financieros del negocio, seguros para contingencias, la solidez de las relaciones interbancarias, garantías y avales de crédito, todo esto crea confianza, en el caso de que el cliente sea empresario. Si el solicitante a evaluar es para un crédito de consumo las bases de análisis son las mismas pero aplicables al caso correspondiente.

Se mide también la estabilidad del solicitante, en caso de créditos de consumo si acaso el cliente es una persona en relación de dependencia, se observa además la permanencia en el trabajo o en la vivienda, esto ayuda a determinar la constancia del solicitante en su empleo y el porcentaje de riesgo al que se enfrenta la entidad que otorgará el crédito.

2. **Capacidad.** Se mide el nivel de suficiencia que tiene la entidad o la persona solicitante para afrontar los pagos, entre los factores a considerar tenemos:
 - a) la generación de flujos de efectivo que relacionan los ingresos contra los gastos en un tiempo determinado.
 - b) Evaluación sobre la gestión crediticia y pagos puntuales asequibles por medio de calificaciones en buros de crédito.
 - c) Fuentes de financiamiento contingentes, aseguramiento de los créditos, bienes de propiedad del cliente, seguros adquiridos, entre otros que permitan hacer frente a los créditos.(DEL VALLE, 2005)
3. **Capital.-** En 2005, Del Valle señala que el propietario de la entidad debe invertir dinero propio en su negocio es la base para que las entidades financieras otorguen un crédito, no existe un monto estipulado de porcentaje de aportación personal de capital que el inversor debe hacer, antes de ser catalogado como candidato para otorgar un crédito, aunque los financiadores prefieren encontrar al menos un 25% de capital propio de la empresa, los prestamistas no suelen financiar el 100% de la inversión en una organización, además en la mayoría de los casos se establecerá que el propietario firme documentación que avale personalmente con sus propiedades el crédito que se entrega a la compañía.
4. **Colateral.-** Esto hace relación a los préstamos a entidades, nos dice que los activos como Propiedad Planta y Equipo y Activos Corrientes, entre otros se pueden vender para cubrir los préstamos adquiridos, todos estos son fuentes secundarias de pagos y reembolsos para las entidades financieras (DEL VALLE, 2005).
5. **Condiciones.-** Aquí se analizan todos los agentes externos factores internos, la política, cultura, sociedad, economía del país, la situación actual de la industria entre otros aspectos, si la compañía se plantea utilizar el préstamo en ampliar su mercado o en Activos Fijos, aumentan las probabilidades de

concesión del crédito, en las condiciones se toma en consideración, la competencia, el mercado al que se proyecta la inversión, las preferencias de consumo, contrato con proveedores, la fidelidad de los clientes, todos estos aspectos influyen en el crecimiento de las organizaciones.

- 6. Cobertura.-** Hace relación a los seguros con los que debe de contar la entidad solicitante para hacer frente a las contingencias que pudieran presentarse como pérdidas por desastres naturales, robos, incendios, cierre imprevisto del negocio, pleitos legales, desacuerdo entre accionistas, entre otros, el hecho de contar con un seguro de cobertura total o parcial en casa caso según la situación analizar da la impresión de una correcta gestión de la dirección y gerencia de la entidad, la adquisición de seguros para eventualidades son instrumentos relevantes en la toma de decisiones sobre la concesión del préstamo.

Relevancia de las 6 C's del Crédito.

Profundizando en este contexto es imprescindible considerar todos los elementos implícitos en el análisis crediticio, aquí se relacionan directamente las 6 C's del crédito, aunque con todo y su activa participación y aportación contextual en el estudio crediticio, por mucho que el analista se afane es casi imposible tener una certeza absoluta que se reembolsarán todos los valores concedidos al prestatario.

Aunque el solicitante cumpla las condiciones y se apegue satisfactoriamente a los instrumentos utilizados para la evaluación de la solicitud de financiamiento, el riesgo siempre está presente, cualquier variable externa o interna puede afectar el curso normal de la recuperación del crédito.

En el caso de los créditos de consumo los concesionarios no tienen como finalidad retirar el bien por falta de pago o ejecutar el embargo de determinada propiedad para cobrar el bien entregado que está en mora, peor aún crear una mala reputación crediticia en buro de crédito, estos son recursos que se utilizan para de una u otra forma resarcir al prestamista que confió en el solicitante y le otorgó el crédito.

En estas circunstancias interviene mucho el carácter por medio de esta herramienta y con la experticia necesaria se entrega el crédito solicitado esperando que el cliente cumpla con los pagos, pero en situaciones de falta de honradez da igual si tiene la capacidad, capital o cobertura, para hacer frente a la deuda contraída, si una persona decide infringir los convenios es difícil que pague el bien concedido.

Es complicado identificar a un prestatario honesto del que no lo es y hacerse una idea de quien cumplirá con los pagos, cuando una persona decide voluntariamente y con malicia incumplir los acuerdos de pago lo hace sin ningún escrúpulo.

El carácter es el recurso más factible al evaluar las solicitudes de financiamiento y definitivamente se evidencia que la capacidad es también una de las más indicadas al tomar la decisión sobre la concesión del crédito, en un porcentaje mayoritario es con la capacidad que se hace frente a los préstamos, cuando se incurre en incumplimientos de convenios.

Concesión de Créditos.- Apegado al caso de estudio que se desarrolla en este trabajo de grado, el significado de este enunciado se relaciona con el otorgamiento de recursos por parte de un prestamista o inversionista, a través de la entrega de bienes de naturaleza corporal o prestación de servicios.

Recaudación de la Cartera.- se entiende por recaudación de cartera a las cuotas o montos que ingresan a una entidad como abono o pago de un crédito entregado anteriormente a un cliente de la empresa.

Rotación de la Cartera.- Es un índice que ayuda a determinar el tiempo que las cuentas por cobrar tardan en hacerse efectivo, dicho de otra forma, se entiende por el periodo que la entidad tarda en recuperar el portafolio de créditos. (GERENCE.com, 2010).

Cálculo de la rotación de cartera

Para el cálculo de la rotación de cartera se toma el valor de las ventas a crédito en un periodo determinado y se divide por el promedio de las cuentas por cobrar en el mismo periodo: Ventas a crédito/Promedio cuentas por cobrar.

Las ventas a crédito son la sumatoria de todas las ventas a crédito que se hicieron en un periodo o ejercicio. El promedio de cuentas por cobrar se determina por lo general, sumando los saldos al inicio del periodo y el saldo al finalizar el periodo y luego dividiendo por dos. Parafraseado de (GERENCE.com, 2010)

Liquidez.- Se entiende por liquidez a la capacidad que tiene la organización para hacer frente a sus deudas, y necesidades en un tiempo determinado.

Utilidades.- “Ganancia obtenida por una empresa en un periodo determinado después de haber pagado impuestos y otros gastos” (BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ, 2011)

Políticas Concesión de Créditos y Recaudación de Cartera.- Lineamientos a seguir para el desarrollo de la gestión de financiamiento y recuperación de créditos pasos y procesos delineados al detalle donde se definen procedimientos y normas institucionales a cumplir de acorde a los objetivos planteados.

Proceso.- Conjunto de pasos a seguir, es fundamental que para el correcto desempeño de las actividades inmersas en los procesos estos se definan minuciosamente.

Funciones de Control y de Cumplimiento.-“La función de Control es aquella que permite, en todo tipo de organización, sea ésta grande o pequeña, pública o privada comprobar en qué medida sus planes se están cumpliendo y asegurarse, de esta forma, altas probabilidades de alcanzar los objetivos que se ha fijado”. (BOLAND, 2007)

Funciones de cumplimiento son las que cada trabajador debe de desempeñar en relación a su puesto de trabajo, estas deben de estar bien definidas, se debe de determinar los rangos de ejecución y toma de decisiones dependiendo de la función asignada al trabajador en cada área.

Cliente potencial.- Este enunciado encierra una calificación que parte de un análisis previo, el cliente es aquella persona que busca, escoge, selecciona y adquiere algo, el cliente potencial se relaciona directamente con la capacidad de compra que tiene el mismo, ya sea de contado o a crédito, formalidad, cumplimiento y puntualidad en los pagos si la adquisición es a crédito.(VARO, 1994)

Sistema de Control de Cartera. Conjunto de normas y procedimientos destinados al correcto manejo y gestión de la cartera, es el diseño de un programa de pasos a seguir para el buen desempeño de la cobranza, tratamiento de los clientes, donde se vigilan los procesos del portafolio de créditos, verificación de registros y se controlan cada una de las actividades realizadas donde los trabajadores juegan un papel vital en el desarrollo de los procesos programados.

En este caso de estudio se propondrá un sistema de control de cartera para cumplimentar objetivos de las áreas de concesión crediticia y recaudación de cartera.



Figura 2: Programa de Actividades en el Diseño de Sistema de Control de Cartera

Elaborado por: Vanessa Morán Ramírez.

2.3 Marco Referencial.

Dentro del desarrollo del siguiente marco referencial podemos encontrar proyectos de investigación, libros de textos, artículos de revistas científicas estas publicaciones, guardan estrecha relación con el caso de estudio planteado en el presente trabajo de grado, a continuación los temas que se correlacionan con nuestra propuesta.

MONAR, Pacheco Jenny Elizabeth, 2011, en el resumen de su tema titulado **“SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA EL ÁREA DE CARTERA APLICADO A LA EMPRESA DISAROMATI S.A”** manifiesta: “La Propuesta de Metodología para un Sistema de Control Administrativo Financiero para el Área de Cartera está elaborada y direccionada con las deficiencias que actualmente la empresa posee, se pretende establecer políticas de crédito, lineamientos en la concepción de créditos y recuperación de tal forma que se puede disminuir la morosidad de cartera de Disaromati S.A. los mismos que deben ser tomados en cuenta por la administración para alcanzar un control interno eficiente y disminuir el riesgo de incobrabilidad”.

La responsabilidad de mantener una cartera mínima y que la presentación de los balances sea optima en cuanto a liquidez y rentabilidad depende del manejo y gestión que realicen las personas que conforman el área de cartera(MONAR, 2011).

Por otro lado también tenemos a LUCERO, Revelo Sandra, 2013 con su obra denominada **SISTEMA DE COBRO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO PARA LA EMPRESA “PROFEMAC” DE LA CIUDAD DE TULCÁN**, en su resumen expresa: El propósito de la presente propuesta dirigida a la empresa comercial “Profemac” de la ciudad de Tulcán, es obtener un mayor entendimiento del papel que desempeña la cartera de crédito dentro de la empresa, sobre la base de éste mejor entendimiento se podrán tomar decisiones más acertadas que promuevan un eficiente desempeño financiero.

El alcance del presente trabajo de investigación consta de tres capítulos, en el primer capítulo, se hace referencia al marco teórico, el cual sustenta las bases para el planteamiento de la propuesta permitiendo obtener definiciones y estipulaciones que establezcan lineamientos para un mejor entendimiento del problema(LUCERO, 2013).

En el segundo capítulo se fundamenta la forma como se va a proceder al estudio, utilizando técnicas e instrumentos de investigación, acordes a la información obtenida para orientar el trabajo de manera coordinada y coherente a la interpretación de los resultados (LUCERO, 2013).

En el tercer capítulo se concreta la idea de dar solución al problema existente, mediante el diseño de un sistema de cobro y recuperación de la cartera de crédito, que permita mejorar la situación financiera actual de la empresa(LUCERO, 2013).

Ésta investigación examina la experiencia crediticia de la empresa comercial con sus clientes, con el propósito de identificar el comportamiento de éstos con respecto al crédito otorgado, así mismo efectuando procesos direccionados a fortalecer y regular las políticas con sólidas prácticas en la gestión de cobro y supervisión del riesgo de crédito comercial a cartera existente en la empresa (LUCERO, 2013).

2.4 Marco Metodológico

La presente investigación tendrá un enfoque cualitativo al describir las cualidades del perfil del cliente potencial para conceder el crédito.

Adicionalmente el análisis cualitativo tendrá que aterrizar en un proceso de cuantificación de montos y plazos de concesión de crédito.

El método de investigación analítico se utilizará en la desagregación para su análisis de las variables que intervienen en la gestión del crédito; mientras que el método descriptivo se utilizará para describir los procesos de concesión y recaudación de la cartea.

2.5 Población y Muestra

La empresa de producción y comercialización ALVISIMÓN, cuenta con 6 trabajadores permanentes en total, 3 de estos laboran en los proceso de manufactura y 2 en recaudación de la cartera y 1 autoriza los créditos concedidos por la entidad, a nivel de área crediticia y de recaudación la población de la entidad es finita además de 4 operarios artesanales para el taller que se contratan por temporadas según la cantidad de obras por entregar.

Como la población es pequeña no se procederá a la aplicación de las fórmulas muestrales, la población en el mejor de los casos se situaría en 10 empleados y no cumplen con los parámetros estipulados para los cálculos.

2.6 Métodos y Técnicas

2.6.1 Métodos.

Inductivo: Para realizar el diseño del caso de estudio se destaca la aplicación del método inductivo, que debe ser modificado de forma flexible a medida que se profundiza en el análisis, holístico-sistémico, que parte de la observación de situaciones particulares que se relacionan directamente con la experiencia de tal manera que se obtiene enunciados universales, vinculando el análisis de hechos concretos doce se describirán las cualidades de la entidad en la aplicación de sus políticas, desarrollo de sus procesos y cumplimiento de sus funciones. (SÁNCHEZ & ARAGÓN, 2012)

Deductivo: Este método se relaciona más directamente con la aplicación cuantitativa bien delimitada, donde se parte de situaciones generales para tratar de explicar hechos concretos, en este caso de estudio la entidad va a cuantificar los montos, cuotas, plazos y recargos por mora, que se van a genera por medio de programas de cálculo, condiciones obligatorias en la tramitación sobre concesión de créditos y en los procesos de recaudación de cartera (SÁNCHEZ & ARAGÓN, 2012).

2.6.2 Técnicas.

La entrevista.

(ANEXO #4)

“La Entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda reducir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico”(ACEVEDO, 2007).

“La entrevista es un forma oral de comunicación interpersonal, tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo” (ACEVEDO, 2007).

La aplicación de esta técnica en el desarrollo de la propuesta de solución del caso de estudio, tiene un alto nivel de importancia pues es por medio de su utilización que se

podrá reunir la información necesaria, misma que será facilitada por el propietario del negocio, la secretaria y el cobrador de la entidad, el desempeño normal de la entrevista se realizará por medio de la aplicación de un cuestionario conformado por una selección de preguntas relacionadas con el cumplimiento de los objetivos planteados.

La Observación.

(ANEXO #5)

“La observación científica es la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento. El término «observación» no se refiere, pues, a las formas de percepción sino a las técnicas de captación sistemática, controlada y estructurada de los aspectos de un acontecimiento que son relevantes para el tema de estudio y para las suposiciones teóricas en que éste se basa” (HEINEMANN, 2003).

Con la ayuda de ésta técnica se desarrollarán fichas donde se plasme información de la observación directa captada en ALVISIMÓN, todo esto contribuirá al cumplimiento de los objetivos del caso de estudio.

2.7 Resultados

Por medio del cuestionario de preguntas basadas en los objetivos a lograr se realiza la entrevista a la empresa ALVISIMON y con la ayuda de fichas de observación directa se registran las evidencias encontradas en la entidad, de esta manera obtenemos información real, comprobable y de primera mano en el desarrollo de nuestro tema de estudio.

Se encuentra que ALVISIMÓN tiene políticas pero no las cumple en todos los casos, se evidencian solicitudes de crédito sin cumplimentar, faltante de datos, mismos que son de vital importancia para el correcto análisis y asignación crediticia.

Se denota que a los contratos de compraventa les faltan cláusulas donde fijen valores de cuantía en relación al giro total de la actividad crediticia del solicitante, donde se definan montos, plazos, cuotas, interés por morosidad, además del compromiso de pago del cliente.

En relación a las funciones del capital humano se debe capacitar para delegar, falta definir de forma clara los procesos de tramitación, archivo, concesión crediticia, recuperación de la cartera.

Se evidencia que al comenzar las actividades de producción en el año 2012, como nos informa el propietario no se contaba con la experiencia necesaria para conceder los créditos y gestionar eficientemente la recaudación.

Por otro lado falta capacitación continua a los empleados especialmente para la implementación de nuevas estrategias de recuperación de cartera y procesos de confirmación de datos que ayuden al análisis crediticio e identifiquen quien de los solicitantes generaría el mínimo riesgo posible en relación a que el crédito que se le otorgue se vuelva incobable.

El incumplimiento de políticas, criterios y procesos de control y seguimiento de los créditos entregados a los clientes además de la mala asignación crediticia da como resultado el incumplimiento de actividades vitales para el buen giro del negocio y que éste no logre generar liquidez, pagar sus compromisos con proveedores y obtener futuras utilidades.

Se observa también que cuentan con una herramienta muy poderosa como es el sistema Equifax, donde verifican el historial crediticio del cliente, esto es algo verdaderamente positivo pero no lo es todo, falta explotar ese recurso informándole al cliente lo que significa que desde el primer día de concesión del crédito se gestionen sus cuotas mensuales en el sistema de buro de créditos, transformando esto en algo muy positivo para los clientes que pagan puntualmente.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

La propuesta está centrada en el diseño de un Sistema para el Control de la Cartera donde se han delineado políticas y procedimientos tanto para la concesión como para la recuperación de las cuentas por cobrar, este planteamiento podrá ayudar a solucionar los problemas de la compañía **incrementando su porcentaje de liquidez y por ende éste aumento permitirá a la entidad hacer frente a sus compromisos con los proveedores y con demás fuentes de financiamiento y por otro lado resarcir al accionista a través del dividendo.**

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta

Tema de la Propuesta: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA CARTERA DEL TALLER “ALVISIMON”, DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

Objetivo General de la Propuesta.

Identificar y reestructurar políticas y procesos sobre operaciones realizadas en el área de crédito y cobranza de Alvisimón, con el fin de diseñar un sistema de recuperación de cartera y concesiones crediticias que les ayude a obtener mayor liquidez.

Partiendo de la observación y de la información obtenida por medio de la entrevista a las personas que laboran en el Taller de producción y comercialización ALVISIMÖN, comenzamos analizando la manera en que está entidad otorga el crédito sobre los bienes solicitados y cuáles serán los lineamientos a seguir para que los “futuros”

clientes tengan una respuesta positiva a la solicitud crediticia, además identificar los procesos que realiza para recuperar la cartera.

La principal meta de nuestro estudio es Diseñar un Sistema de Control de Cartera, para el Taller “ALVISIMÓN” Cía. Ltda., para lograr delinear políticas y modelar un programa de procedimientos efectivos para ello se iniciará diagnosticando los lineamientos y operaciones actuales de control de cartera para luego proceder a diseñar políticas para mejorar la concesión y recuperación del portafolio de créditos y además definir procesos y funciones en lo relacionado a la gestión crediticia y la recaudación.

Objetivos Específicos de la Propuesta.

1.- Diagnóstico sobre las Políticas y Procesos actuales de Control de Cartera del Taller “ALVISIMÓN”.

Siendo ALVISIMÓN, una entidad pequeña en la actualidad las asignaciones de los créditos son otorgadas por su propietario. Para la fabricación de los productos se cuenta con un maestro artesanal calificado que trabaja en materiales de aluminio, vidrio y hierro, otro maestro que realiza obras en madera, además de la contratación de mano de obra extra en temporada o según necesidad de la entidad.

Al inicio de sus actividades crediticias por falta de experticia la entidad no contaba con el servicio del sistema de buró de crédito y no se hacía firmar la autorización, además los créditos eran concedidos por empleados con poca preparación en análisis crediticio por tal motivo existen muchos créditos con pocos datos de los clientes y sin firma de contratos de compra/venta o de EQUIFAX, mismos que se han vuelto difíciles de recuperar.

Para calcular los precios de los productos ALVISIMÓN, ha diseñado una tabla de medidas en Excel donde ingresan los metrajes por tipo de artículo que se desea fabricar, además de costos, gastos y los multiplican por los precios de venta al público según cada ítem requerido.

De tal manera que si el cliente desea adquirir para su vivienda una ventana de dos metros su precio sería, $2m^2 * 75\$$ valor del metro al contado = 150.00\$. En cambio si el cliente no puede adquirir al contado puede optar por un solicitar un crédito para el

producto deseado; continuando con la misma línea de elaboración tenemos la fabricación una ventana de, $2m^2 * 100\$ = 200\$$ a crédito.

Se pide el 30% de entrada y el saldo se financia en pagos de 28\$ mensuales. Tenemos en consideración que de los 200\$ es el PVP a crédito el propietario invierte 95\$ en toda la ventana y la entrada sería 60\$ en realidad el valor que le falta por recuperar de la inversión sería 35\$, mientras que el crédito sería por los 140\$ restantes, lo conveniente aquí es que la mayoría de los clientes envía a hacer entre 3 y 4 ventanas (ANEXO #6)

Tabla 1: PAGOS MENSUALES CALCULADOS POR METROS SEGÚN CANTIDAD DE VENTANAS

PRODCUTO	(Q) VENTANAS	NÚMERO DE m ²	PRECIO m ² en \$	PV X (Q) DE m ²	PVP	ENTRADA 30%	MONTO	VALOR CUOTA	PLAZO	DESCUENTO X PAGO ANTICIPADO	RECARGO X MOROSIDAD
VENTANA	1	1,35	100	135	135	41	95	18,9	5 MESES	30% DEPENDE DE LAS CUOTAS AL DÍA	SEGÚN LEY
VENTANA	2	2,5	100	250	500	150	350	70	5 MESES	30% DEPENDE DE LAS CUOTAS AL DÍA	SEGÚN LEY
VENTANA	3	1,25	100	125	375	113	263	52,5	5 MESES	30% DEPENDE DE LAS CUOTAS AL DÍA	SEGÚN LEY
VENTANA	4	2,05	100	205	820	246	574	114,8	5 MESES	30% DEPENDE DE LAS CUOTAS AL DÍA	SEGÚN LEY
VENTANA	5	2,08	100	208	1040	312	728	145,6	5 MESES	30% DEPENDE DE LAS CUOTAS AL DÍA	SEGÚN LEY

1 VENTANA DE 1m ² AL CONTADO	\$ 75,00
1 VENTANA DE 1m ² A CRÉDITO	\$ 100,00
PORCENTAJE DE INTERÉS IMPLÍCITO EN EL CRÉDITO	33,33%
Tenemos el siguiente calculo:	
La diferencia entre contado y crédito que porcentaje es:	
$\frac{\$ 75,00}{\$ 25,00} \times \frac{100\%}{X}$	
$\frac{25,00 \times 100\%}{75} = 0,33 = 33,33\%$	

ANÁLISIS DE PRECIOS					
CALCULOS SOBRE VENTANA DE 2m²					
Venta Contado	\$	150,00			
Venta Crédito	\$	200,00			
(-) Cuota Inicial	\$	60,00			
Saldo a Financiar	\$	140,00			
No. Cotas	\$	5,00			
Cuota Mensual	\$	28,00			
Costo de oportunidad mensual		0,00433333			
			1	2	3
Cuota Mensual		28	28	28	28
Valor Presente		27,87919018	27,7589016	27,639132	27,5198792
VAN		138,198244			27,4011409
Valor Actualizado Cuotas		138,198244			
Cuota Inicial		60			
Valor Actual Crédito	\$	198,1982			
Interés Implícito	\$	48,1982			
Tasa Interés		32,1322%			

Elaborados por: Yesenia Vanessa Morán Ramírez

Fuente: ALVISIMON

Evidencias Sobre la Concesión del crédito

Lo que solicita ALVISIMÓN a los clientes para conceder un crédito:

1. Llenar Solicitud de crédito

- Datos personales todos
- Informe sobre tipo de residencia y vivienda.
- Donde trabaja (empresa, teléfono, dirección, cargo, sueldo, antigüedad)
- Datos del garante
- Información sobre donde trabaja el garante (toda).

Se observa luego de revisar las solicitudes de crédito, que no se cumple este proceso, pues los solicitantes no suelen rellenar todos los campos e incluso algunos carecen de aval crediticio, aun cuando los montos que adeudan son medianamente altos.

Según el dueño el aval se solicita de acuerdo al monto a financiar y que cuando se concede un crédito se cumplen los siguientes aspectos:

- Los artículos solicitados a crédito y al contado serán instalados en la vivienda de propiedad del cliente que adquiere la deuda o de su cónyuge previa verificación de datos.
- Firma de letra de cambio por el valor del bien por el total del monto financiado tomando en consideración los plazos fijados, el tiempo que debe terminar de pagar el bien, además del número de cuotas que debe abonar hasta terminar de cubrir su adeudo con la entidad, tanto el cliente y aval si fuese el caso.
- Firma de Autorización para que el sistema Equifax gestione sus pagos desde el primer día que pasa a ser cliente de la entidad, se le explica al usuario que si se atrasa éste sistema que es utilizado a nivel nacional reflejará la calificación crediticia negativa o positiva en cada caso ya que el programa identifica por medio de sus pagos puntuales el cliente potencial, pudiendo bajar su nivel de score o así también colocándolo como un cliente que cualquier almacén o entidad financiera le daría un crédito por su gran compromiso y riguroso cumplimiento en los pagos, este documento lo firman tanto el cliente y aval si fuese el caso. (ANEXO #7)

- Por otra parte el cliente firma un contrato de compraventa para que la empresa pueda disponer del bien por si el solicitante incumple con el convenio de pago.
- Una de las políticas que se aplica en la entidad es hacer descuentos en las ventas de contado, según del precio dado al inicio de la solicitud se rigen por el valor del m², de la obra, cálculos que manejan mediante tablas de Excel, y así dar el PVP final denotando un buen descuento.
- El pago de las cuotas es por número de artículos que adquiere el cliente, es decir una persona que solicita una ventana de 3 m², pagará 20,00\$ al mes mientras que otra que adquiera 3 ventanas de 1m², c/u pagará 60,00\$ mensuales.
- Los descuentos por productos de venta al contado son concedidos mediante el cálculo de la tabla de Excel.
- Los descuentos por pagos anticipados se calculan según la puntualidad en el pago de las cuotas del cliente, parten de la base del saldo pendiente de pagos al día, con un descuento del 30% por cancelar la totalidad del saldo de la deuda.
- Los procesos para los cálculos de descuento, número de cuotas, montos, total de metros por total de productos, recargos costos y gastos, son calculados en tablas de Excel.

Evidencias Sobre Recuperación de la Cartera:

- Se tiene un cobrador a domicilio, que emite recibos de cobro pre-numerados, donde se emite el saldo anterior, se registra el pago en el documento y se deja estipulado el saldo actual que le queda al cliente.
- El cobrador lleva diariamente las planillas impresas del historial de pago de los clientes, se destaca que solo la secretaria puede registrar y modificar pagos usando su clave de responsabilidad en las operaciones realizadas, se ingresan justificantes fechados numeraciones, se ingresan los pagos diariamente y se archivan recibieras como evidencia para mayor control.
- Los pagos de los créditos se pueden realizar también en la oficina, donde la secretaria quien es responsable de su propio talón de recibos numerados, fechados y con fotocopia, emite comprobante de pagos al cliente.

- Las facturas son emitidas el mismo día en que se genera la transferencia del bien, sea venta a crédito o al contado, se expide por el monto en que se ha generado la venta.
- Los descuentos sobre pagos anticipados son manejados por el propietario.
- Los recargos por pagos atrasados, no es algo que se aplique mucho para que los clientes se pongan al día se realizan nuevos convenios de pago sin recargos así se aprovecha y se obtiene datos y firmas de los créditos mal concedidos al inicio de las actividades.

2.- Planteamiento de Políticas para la Concesión y Recuperación de Cartera del Taller “ALVISIMÓN”.

Nuevas y Reforzadas Políticas para Concesión de Créditos Desarrolladas en la Propuesta.

Ya que la mayor parte de las políticas y procesos se enfocan al cliente y la empresa ya tiene establecidos sus lineamientos nos enfocaremos en proponer estrategias que cuando se realicen con regularidad se convertirán en políticas internas del área de estudio, todos estos cambios van de acorde de acorde a las circunstancias actuales del negocio.

1. Los montos máximos que la encargada puede concesionar a los clientes que han terminado de pagar sus deudas en ALVISIMÓN y tienen una buena calificación en Equifax, y formalidad en los pagos, se fija en \$ 800.
2. Los montos que la encargada puede concesionar a los clientes nuevos van desde \$ 300 a \$500, según cumplimiento de políticas crediticias de la entidad por parte del cliente.
3. Conceder créditos de mayor cuantía queda a consideración y análisis del propietario de la entidad o a su completa aprobación.
4. Solicitar todas las autorizaciones previas, antes de conceder los créditos a clientes nuevos.
5. Verificar con mayor rigurosidad que los datos expuestos en la solicitud de crédito sean rellenados en su totalidad, con la finalidad de disminuir el riesgo por desaciertos en los análisis de las concesiones crediticias.

6. Restructurar los contratos de compraventa implementando cláusulas que garanticen un mayor grado de seguridad en la recuperación de los montos concesionados y así minimizar la incertidumbre, por medio de contratación de consultor especializado en la materia.
7. El propietario deberá conceder los nuevos créditos aplicando conocimientos como las 6 C'S del crédito, analizar el carácter, capital, capacidad de pago del cliente.
8. El analista de crédito deberá obtener toda la información posible sobre el solicitante para de esta forma identificar al cliente potencial y disminuir el riesgo de incobrabilidad.
9. La capacitación de todo el personal relacionado al área de estudio debe ser continua y obligatoria.
10. Realización de contactos telefónicos a diario con los clientes sobre temas relacionados con sus créditos: como pago de cuotas, documentaciones, retrasos, descuentos y afines.

3.- Diseño de Estrategias para desarrollo de Políticas para Recaudación de Cartera.

1. Gestionar activamente los créditos de los clientes a los que la entidad denomina "buenos" y medianamente "buenos", ya que estos son los que contribuyen a la recuperación efectiva de la cartera.
2. Separar a los clientes que están en mora de los que están levemente atrasados y al día en sus pagos, para aplicar un mayor grado de concentración y aplicación de estrategias a los clientes que la entidad se denominan "malos", por sus excesivos atrasos en los pagos del crédito, sin descuidar la cobranza de los demás clientes.
3. Enlistar los clientes de los que se tiene toda la documentación misma que garantiza en cierto modo la recuperación de los créditos entregados, para cuantificar los clientes a los que les falta firmar documentación.
4. Organizar campaña agresiva enfocada en visitas, llamadas, búsqueda intensiva de los clientes que están en moratoria y que no se cuenta con la documentación que minimice el riesgo.

5. Plantear la posibilidad de ofrecer un porcentaje de incentivo del a los recaudadores sobre la recuperación efectiva de la cartera de los clientes en mora de los años 2012 al 2014, que parte del saldo pendiente de cobro y que se pagará al recaudador por cada cuota recuperada y cobrada e ingresada en la entidad en relación al cliente en moratoria ya enlistado anteriormente.
.
6. Usar la tecnología, mediante adquisición de tableta para minimizar el gasto de insumos como la impresión constante de la lista actualizada de clientes que pagan las cuotas del mes, por medio de ella se podrá mostrar al cliente el registro de sus pagos verificando fechas de pago, números de recibos, saldo anterior, abono, saldo actual quien le cobro, quien registro el pago en el sistema, atrasos, entre otros aspectos del crédito.
7. Se debe capacitar al recaudador en el manejo del sistema que gestiona el crédito y en el uso de la tecnología además de la forma en que debe de notificar constantemente al cliente lo que refleja la información. registrada en la entidad sobre los abonos de sus cuotas.
8. El recaudador debe presentarle al cliente cuáles son sus abonos y saldos del crédito que adquirido en la entidad, además de cuál es la gestión que se lleva en buro de crédito, donde refleja el movimiento del score por puntualidad y por retrasos en el pago de las cuotas, recordándole siempre que de eso depende que sea candidato a potencial en la concesión de créditos en cualquier entidad crediticia ya sea casa comercial o entidad financiera.
9. Está terminantemente prohibido la incorrecta manipulación de la tableta, las presentaciones sobre registros de pagos del cliente son solo de carácter informativo, de lectura e inamovibles no se podrá ingresar, borrar, cambiar o alterar cifras del sistema, ya que las claves de autorización solo constan en el documento matriz de la entidad.
10. Permitir el acceso al sistema de control de cartera y registro de operaciones mediante la introducción de código de autorización individual, ésta clave la tiene cada el titular de responsabilidad que desempeña el cargo, además la actualización de los datos corre de cuenta de la secretaria y la verificación corresponde al gerente propietario, por lo tanto los códigos a generar serían

tres, el de la encargada del registro, el del propietario y el de mantenimiento y reparación, quedando registrado las entrada, salidas y cambios del sistema con horarios y fechas respectivamente.

11. Es importante incentivar la fidelidad del cliente y la puntualidad en los pagos por medio de promociones, como por ejemplo llegando a fin de año entregar cupones para sorteo de bono de \$ 200, para la siguiente compra, o hacerle el máximo descuento en su próxima compra al contado, en ésta última opción se valora la formalidad en el pago de las cuotas y en el cumplimiento del plazo de pago pactado en los créditos concedidos. (ANEXO #8)
12. Estipular recargos por moratoria al cliente según lo que define el convenio de compraventa y lo que determina la ley, mediante consultor jurídico.
13. El propietario de la entidad debe de conocer cuál es el porcentaje de rotación de cartera entre un periodo y otro.

14. Tabla 2: ROTACIÓN DE LA CARTERA DE ALVISIMÓN AÑOS 2015-2016.

Formula: Rotación de Cartera = $\frac{\text{VENTAS A CRÉDITO}}{\text{CUENTAS X COBRAR}}$

COBRANZA ALVISIMON 2015		COBRANZA ALVISIMON 2016	
ENERO	9079,05	ENERO	4163,2
FEBRERO	5500,5	FEBRERO	2766,4
MARZO	7832,1	MARZO	4251,5
ABRIL	6631,82	ABRIL	2432
MAYO	5526,46	MAYO	3902,5
JUNIO	7715,2	JUNIO	1819,5
JULIO	6408	JULIO	2701
AGOSTO	5666	AGOSTO	3072,4
SEPTIEMBRE	5517,2	SEPTIEMBRE	1627,2
OCTUBRE	4886,41	OCTUBRE	1571
NOVIEMBRE	4020,8	NOVIEMBRE	1807
DICIEMBRE	5145,95	DICIEMBRE	1668,4
TOTAL ANUAL	73929,49	TOTAL ANUAL	\$ 31.782,10

	2015			2016	
Formula: Rotación de Cartera = $\frac{\text{Ventas netas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	163915,69	=	1,822	=	100850,4
	89986,20				69034,97
					= 1,461

Elaborado por: Yesenia Vanessa Morán Ramírez

Fuente: ALVISIMON

Elaboración de Procesos y Funciones para Concesión de Crédito y Recaudación de Cartera del Taller “ALVISIMÓN”.

Tabla 3: PROCESOS Y FUNCIONES PROPUESTAS CONCESIÓN DE CRÉDITO.

PROCESOS	FUNCIÓN	DOCUMENTO	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLE
1.-LLENADO DE SOLICITUD CREDITICIA	SECRETARIA	SOLICITUD	REGISTRO DE DATOS	GERENTE GENERAL	CLIENTE
2.-VERIFICACIÓN DE DATOS DE LA SOLICITUD	SECRETARIA/RECAUDADOR	SOLICITUD	DE CAMPO VISITA AL CLIENTE	GERENTE GENERAL	SECRETARIA/RECAUDADOR
3.-LLAMADO A CONFIRMAR INFORMACIÓN	SECRETARIA	SOLICITUD	VALIDACIÓN DE REQUISITOS	GERENTE GENERAL	SECRETARIA
4.-ESTABLECER MONTOS PARA CONCESIÓN/CREDITOS	GERENTE GENERAL	TABLAS DE EXCEL	CALCULO	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
5.-CAPACITACIÓN ACTUAL DEL PERSONAL DEL ÁREA	GERENTE GENERAL	LISTADO DE OBJETIVOS A CUMPLIR	PLAN DE TEMAS PUNTUALES	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
6.-FIRMA DE AUTORIZACIONES PARA BURO CREDITICIO	SECRETARIA	FORMATO DE AUTORIZACIÓN	GESTION EN BURO DE CREDITO	GERENTE GENERAL	SECRETARIA
7.-REESTRUCTURA DE CONTRATOS DE COMPRAVENTA	CONSULTOR PRIVADO	CONTRATO DE COMPRAVENTA	GARANTIAS PARA ENTIDAD	GERENTE GENERAL	ESTUDIO JURIDICO
8.-APRENDIZAJE SOBRE ANALISIS CREDITICIO	GERENCIA/SECRETARIA	LIBROS DE TEXTO	APLICACIÓN 6 C'S DEL CRÉDITO	GERENTE GENERAL	GERENCIA/SECRETARIA
9.-SELECCIÓN DE CLIENTES POR NIVEL DE PUNTUALIDAD	GERENCIA/SECRETARIA	SISTEMA DE REGISTRO DE PAGOS	SELECCIÓN/CLIENTE ESTRATEGICO	GERENTE GENERAL	GERENCIA/SECRETARIA
10.-PROMOCIONES X FIDELIDAD-ANTICIPOS-PUNTUALIDAD	GERENCIA/SECRETARIA	FIRMA DE RECIBIDO DE PREMIO OTORGADO	VERIFICACIÓN/GESTIÓN CREDITICIA	GERENCIA/SECRETARIA	GERENCIA/SECRETARIA

Tabla 4: PROCESOS Y FUNCIONES PROPUESTAS RECUPERACIÓN DE CARTERA.

PROCESOS	FUNCIÓN	DOCUMENTO	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLE
1.-GESTIÓN DE LA COBRANZA MEDIANTE LLAMADAS	SECRETARIA	LIBRETA/REGISTRO FECHA DE PAGO	CONFIRMACIÓN DE PAGO CUOTA	GERENTE GENERAL	SECRETARIA
2.-VISITAR CLIENTE PARA REACTIVAR COBRANZA	GERENCIA/RECAUDADORES	LISTADO DE CLIENTES EN MORA	CAMPAÑA ESTRATEGICA	GERENTE GENERAL	GERENCIA/SECRETARIA
3.-CAPACITACIÓN Y USO-TABLETA PARA RECAUDACIÓN	RECAUDADOR A DOMICILIO	COPIA/LECTURA/ SISTEMA/REGISTRO/PAGOS	PRESENTACIÓN DE REGISTROS	GERENCIA/RECAUDADORES	RECAUDADOR A DOMICILIO
4.-CALCULO DE SALDO A RECUADAR SEGÚN CRÉDITO	RECAUDADORES	TABLAS DE EXCEL	CALCULOS DE RECAUDACIÓN	GERENCIA/RECAUDADORES	GERENCIA/RECAUDADORES
5.- CUANTIFICACIÓN DE MONTOS A CONCESIONAR	GERENCIA/SECRETARIA	SOLICITUD	VALIDACIÓN DE REQUISITOS	GERENTE GENERAL	GERENCIA/SECRETARIA
6.RECARGOS POR MORA A CLIENTES	CONSULTOR PRIVADO	TABLAS DE EXCEL	CALCULO	GERENTE GENERAL	GERENCIA/SECRETARIA
7.-REGISTRO DE SALDOS ACTUALES DESCUENTO DE CUOTAS	SECRETARIA	SISTEMA DE REGISTRO	OPERACIONES DE INGRESO Y CÁLCULOS	GERENTE GENERAL	SECRETARIA
8.-APLICACIÓN DE FÓRMULA DE ROTACION DE CARTERA	GERENTE GENERAL	TABLAS DE EXCEL	CALCULO Y VALORACIÓN	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL

Elaborados por: Yesenia Vanessa Morán Ramírez

Fuente: ALVISIMON

3.2 CONCLUSIONES

- El modelo de negocio de la entidad es bueno, pero se debe implementar es un programa de eficaz gestión crediticia y recuperación de la cartera, que permita cumplir los objetivos de la entidad.
- La empresa no controla o verifica con rigurosidad el llenado de la solicitud crediticia, base de partida para asignaciones de financiamiento,
- Los encargados de contacto telefónico con los clientes relacionados a la cobranza no lo hacen diariamente.
- Se evidencia falta de capacitación actualizada del personal en relación al desempeño de sus labores y en los cambios que ocasionan condiciones internas y externas mismas que afectan a la entidad.
- Los clientes ya existentes no tienen toda la documentación completa en la concesión de créditos, falta firmar autorizaciones para buro crediticio y para retiro del bien en caso de incumplimiento en los pagos.
- Se observa que la estructura y contenido de los contratos de compraventa deben ofrecer más garantías de recuperación a la entidad.
- La persona que estudia la asignación de financiamiento no aplica teorías y conceptos científicos, sobre concesión de créditos, recuperación de cartera, índices financieros.
- Falta enlistar por categorías a los clientes los de puntualidad en los pagos, los que están medianamente atrasados y los que están en mora para aplicación de posteriores estrategias de cobranza.
- Es un modelo de negocio que bien direccionado sería una excelente opción de empresa que genera puestos de trabajo y utilidades.

3.3 RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación del Diseño de Sistema de Control de Cartera para la empresa ALVISIMÓN, desarrollado en el presente documento.
- Mayor grado de control, verificación y rigurosidad del manejo de información facilitada por el solicitante del crédito.
- Reactivación de la cobranza mediante programa de llamadas, estructurado mediante calendarización, debe realizarse a diario.
- Impartir capacitaciones continuas al personal y a la dirección sobre nuevas técnicas, métodos y estrategias de cobranza según la situación cambiante del entorno y apegándose a las circunstancias que atraviesa la empresa, con el fin de cumplir los objetivos de recuperación de cuentas vencidas.
- Estricto control a cada cliente en la firma de autorizaciones para buro de crédito y para retirarle el producto en el caso de no cumplir con los convenios de pago pactados bajo documentación expedida formalmente por la entidad, explicarle al cliente lo bueno de Equifax.
- Los contratos de compraventa, y retiro efectivo del bien por incumplimiento en los pagos debe ser expedido por profesionales del área jurídica expertos en convenios de compra venta de bienes conforme a lo que dicta la ley del Ecuador, esto ofrecerá más garantías a la entidad y disminuirá la incertidumbre al riesgo de incobrabilidad.
- Programas de incentivo en los que participe el personal de recaudación.
- Todo negocio para lograr sus propósitos debe plantearse metas a corto plazo, que en conjunto conquistan los objetivos de la organización.

BIBLIOGRAFÍA.

- ACEVEDO, I. A. (2007). *EL PROCESO DE LA ENTREVISTA, CONCEPTOS Y MODELOS* (NORIEGA EDITORES ed.). MEXICO, MEXICO: LIMUSA S.A de C.V. Recuperado el 30 de NOVIEMBRE de 2016, de <http://www.dandrosh.com.mx/books/El%20proceso%20de%20la%20entrevista%20%20conceptos%20y%20modelos%20-%20Acevedo%20y%20Lopez.pdf>
- BAENA, T. L. (2008). *COMISIÓN NACIONAL DE MERCADO DE VALORES*. Recuperado el 30 de NOVIEMBRE de 2016, de COMISIÓN NACIONAL DE MERCADO DE VALORES: http://www.cnmv.es/docportal/publicaciones/monografias/mon2008_32.pdf
- BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ, 2. (marzo de 2011). *BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- BOLAND, L. &. (2007). *FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN TEÓRICA Y PRÁCTICA*. BAHÍA BLANCA, ARGENTINA: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=2NMedAshxncC&pg=PA154&dq=que+so+funciones+de+desempe%C3%B1o&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20so%20funciones%20de%20desempe%C3%B1o&f=false
- CARRASCO, E. A. (2012). *UNIVERSIDAD DE CUENCA-FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2738/1/tm4561.pdf>
- CHILUIZA, R. P. (2011). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*. Obtenido de "LA RECAUDACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA FREVI DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO 2011.": <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3555/1/TA0281.pdf>
- DE LA TORRE, G. F. (2010). "CREACIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA FARMACÉUTICA RECALCINE S.A". Obtenido de ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1653/1/T-ESPE-029683.pdf>
- DEL VALLE, C. E. (2005). *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO*. Recuperado el 16 de noviembre de 2016, de CREDITOS Y COBRANZAS: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- DESSLER, G. (2011). *Administración de personal* (OCTAVA ed.). MEXICO, MEXICO: PEARSON EDUCATION. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=00dKezzNE-AC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- GARCÍA, H. M., GARCÍA, M. P., JIMENEZ, L. E., LOPEZ, L. G., LOPEZ, V. E., & MARTINEZ, F. R. (AGOSTO de 2005). *INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL-ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN UNIDAD TEPEPAN*. Obtenido de LA AUDITORÍA INTERNA COMO INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES.: http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/4829/1/129_5_ESTUDIO%20Y%20EVALUACI

ON%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20APLICABLE%20AL%20DEPARTAMENTO%20DE%20 CREDITO%20Y%20COBRANZA.pdf

GERENCE.com. (13 de JUNIO de 2010). *ROTACIÓN DE LA CARTERA*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/rotacion-de-cartera.html>

GUEVARA, T. J. (NOVIEMBRE de 2015). *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA DEL ECUADOR, CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>

HEINEMANN, K. (2003). *INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA EN LAS CIENCIAS DEL DEPORTE*. BARCELONA, ESPAÑA: PAIDOTRIBO. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=bjYAButfB4C&pg=PA135&dq=que+es+la+observacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigqc3v19jQAhVK4yKHYtRBioQ6AEIJDA#v=onepage&q=que%20es%20la%20observacion&f=false>

IAASB, (. A. (15 de OCYUBRE de 2013). *IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE INCORRECCIÓN MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y DE SU ENTORNO*. Obtenido de IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE INCORRECCIÓN MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y DE SU ENTORNO: <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>

LOHAUD, D. (2012). EN TORNO AL ORIGEN DEL DINERO. *BASE DE DATOS PROQUEST CENTRAL*, 14- INFORMACIÓN TOMADA DE LA PÁGINA 383. Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1417585779/9229E9078BE241EAPQ/22?accountid=38773>

LÓPEZ, B. (27 de OCTUBRE de 2008). *EROSKY CONSUMER*. Recuperado el 20 de NOVIEMBRE de 2016, de ECONOMÍA Y FINANZAS: http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2008/10/27/181009.php

LUCERO, R. S. (2013). *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, FACULTAD DE SISTEMAS MERCANTILES, CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*. Obtenido de UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, FACULTAD DE SISTEMAS MERCANTILES, CONTABILIDAD Y AUDITORÍA: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

MANFRED, M.-N., & ELIZALDE, A. y. (2010). *Desarrollo a escala humana: una opción para el futuro-- IX. Sobre recursos*. Obtenido de GOOGLE ACADEMICO: http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh_13.html

MERINO, J. B. (2015). TEORÍA DEL INTERCAMBIO. PROPUESTA DE UNA NUEVA TEORÍA DE LOS CAMBIOS INTERPERSONALES BASADA EN TRES ELEMENTOS MÁS SIMPLES. *BASE DE DATOS CENTRAL PROQUEST*, 14 (143-176). Obtenido de <http://search.proquest.com/docview/1832686783/abstract/89D1747EFB5E472EPQ/1?accountid=38773>

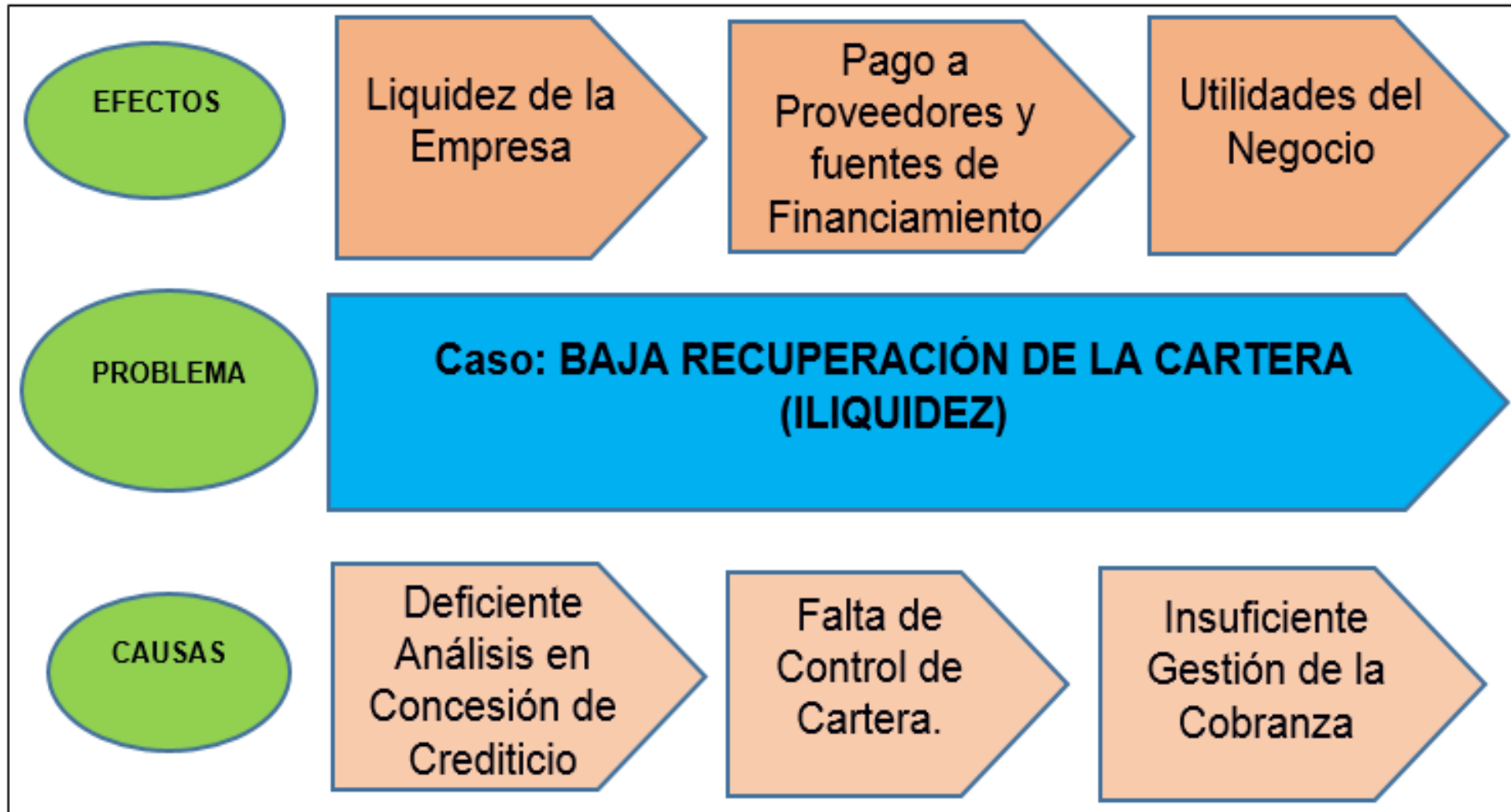
MONAR, P. J. (SEPTIEMBRE de 2011). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/946/1/T-UCE-0003-101.pdf>

- MOSQUERA, C. D. (2012). *ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL*. Obtenido de ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA DISMINUIR EL RIESGO DE INCOBRABILIDAD: http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-93920.pdf
- PARRALES, R. C. (JULIO de 2013). *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA SEDE EN GUAYAQUIL*. Obtenido de ANÁLISIS DEL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CREDITOS DEL IECE-GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD Y TECNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS.: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- ROMERO, I. M. (16,17,18 de octubre de 2008). *CONGRESO INTERNACIONAL DE HISTORIA DE LAS CAJAS DE AHORRO*. Obtenido de http://www.um.es/congresos/cajahorro/documentos/P_MERomero.pdf
- SÁNCHEZ, G., & ARAGÓN, S. G. (15 de OCTUBRE de 2012). Metodología de investigación. Método científico y tipos de investigación (1/2) & (2/2). *Metodología de investigación. Método científico y tipos de investigación (1/2) & (2/2)*. MURCIA, ESPAÑA. doi:<https://www.youtube.com/watch?v=iMMKO2WHJoI&t=100s>
- VARO, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión Hospitalaria*. MADRID: DÍAZ DE SANTOS S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA12&dq=DEFINICION+DE+Cliente+potencial&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20Cliente%20potencial&f=false
- VEINTIMILLA, P. J. (ABRIL de 2012). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*. Obtenido de "DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE APLICADO AL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZAS PARA COMERCIAL MY": <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1334/1/T-UCE-0003-140.pdf>
- WILLIAMS, J., & EAGLETON, C. (2009). *HISTORIA DEL DINERO*. BARCELONA, ESPAÑA: PAIDOS IBERICA S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=l1E4dgkKhfgC&pg=PA16&dq=origen+de+la+moneda&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- ZUÑIGA, C. L. (1987). *CREDITO COOPERATIVO*. SAN JOSÉ, COSTA RICA: UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=POQt6mxmj4C&pg=PA9&dq=definicion+de+credito&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20credito&f=false

ANEXOS

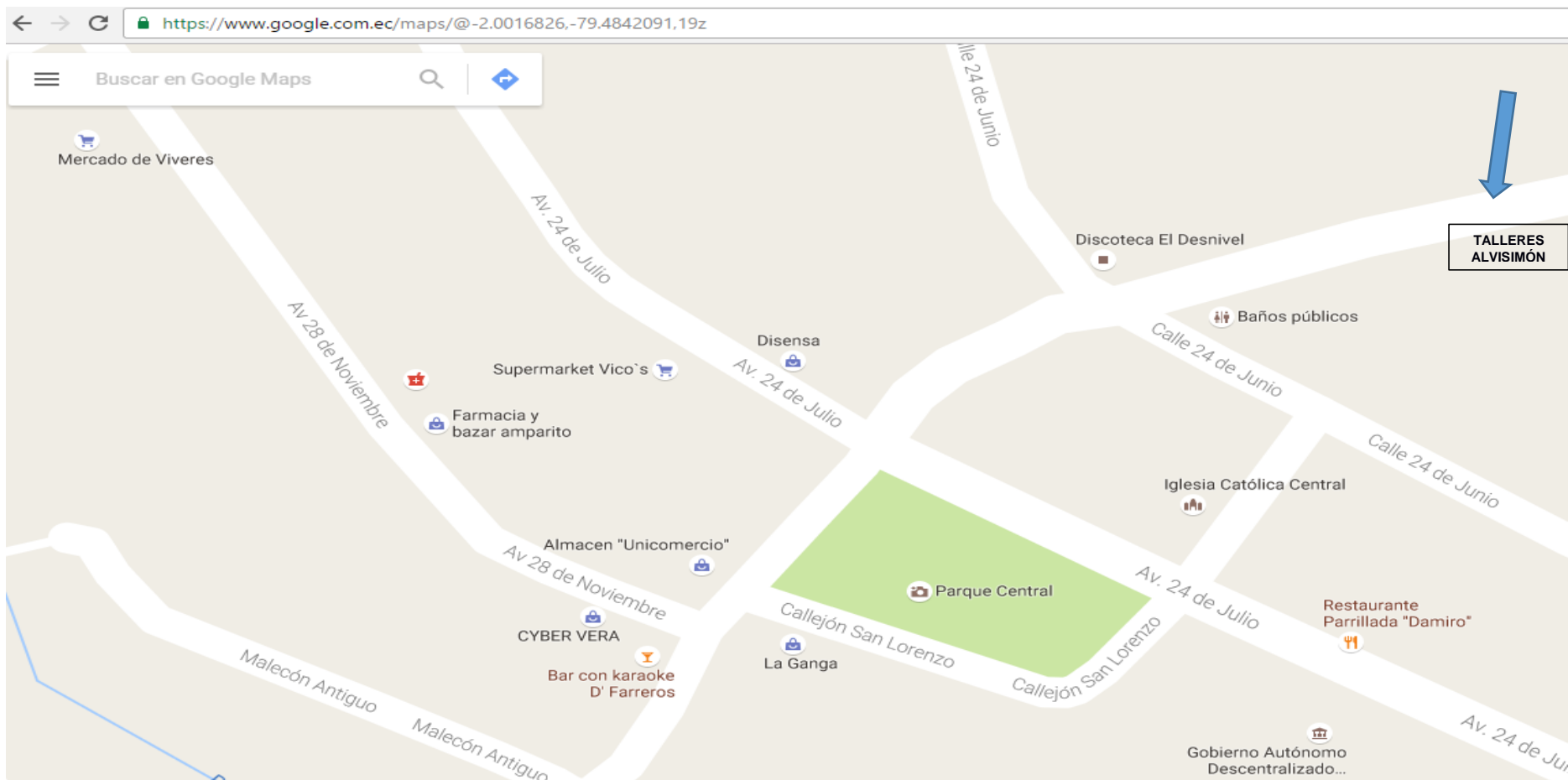
4. ANEXOS

(ANEXO #1) MATRÍZ DEL PROBLEMA DE “ALVISIMÓN”.



Elaborado por: Yesenia Vanessa Morán Ramírez.

(ANEXO #2) UBICACIÓN DE “ALVISIMÓN” CÍA LTDA.



FUENTE: <https://www.google.com.ec/maps/@-2.0011215,-79.4835825,21z>

(ANEXO #3) REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES DE “ALVISIMÓN”



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC: 0911783991001
APELLIDOS Y NOMBRES: MACIAS SILVA FREDDY EDUARDO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 19/02/2014
NOMBRE COMERCIAL: FERRIHOGAR **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Canton: SIMON BOLIVAR Parroquia: SIMON BOLIVAR Calle: AV. MONSEÑOR CARLOS BRAVO Numero: 2-0 Interseccion: PANAMA Referencia: A TRESCIENTO METROS DEL PARQUE DE LA MADRE Celular: 0984460933

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 24/10/2012
NOMBRE COMERCIAL: ALVISIMON **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA AL POR MENOR DE PARTES Y PIEZAS DE COMPUTADORAS
FABRICACION DE BALCONES, PUERTAS, VENTANAS EN ALUMINIO
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS Y APARATOS DE COMUNICACION, INCLUIDO SUS PARTES Y PIEZAS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Canton: SIMON BOLIVAR Parroquia: SIMON BOLIVAR Ciudadela: LAS MALVINAS Calle: AV, MONSEÑOR CARLOS BRAVO Numero: S/N Interseccion: 24 DE MAYO Referencia: FRENTE AL MALECON Telefono Domicilio: 042768047 Email: freddy_macias@hotmail.com Celular: 0984460933

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 19/02/2014
NOMBRE COMERCIAL: CREDIHOGAR **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE APARATOS DE RADIO, TELEVISION Y ARTEFACTOS DEL HOGAR
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MUEBLES
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Canton: SIMON BOLIVAR Parroquia: SIMON BOLIVAR Calle: AV. 28 DE NOVIEMBRE Numero: S/N Interseccion: MONSEÑOR CARLOS BRAVO Referencia: JUNTO A AGRIPAC Celular: 0984460933

No. ESTABLECIMIENTO: 005 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 07/10/2014
NOMBRE COMERCIAL: FERRICOLOR **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: GUAYAS Canton: SIMON BOLIVAR Parroquia: SIMON BOLIVAR Calle: 24 DE JULIO Numero: S/N Interseccion: MONSEÑOR CARLOS BRAVO Referencia: FRENTE A PARQUE CENTRAL Email: freddy_macias@hotmail.com Celular: 0984460933

Fuente: Facilitado por propietario de Talleres “ALVISIMON”

(ANEXO #4) FORMATO CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA

TEMA DE LA ENTREVISTA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA CARTERA EN TALLER “ALVISIMÓN”, DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR”.

1. ¿Siempre ha otorgado usted los créditos, cuáles son los métodos de análisis en los que usted se basa para la concesión de créditos y para identificar al cliente potencial? **Objetivo general.**
2. ¿Cuáles son las políticas institucionales relacionadas al crédito y a la recuperación de la cartera del negocio? **Objetivo General y Objetivo 2.**
3. ¿El negocio cuenta con tablas de cálculo donde se especifiquen los rangos crediticios que se podrían conceder en relación a monto, plazo, cuota, tiempo, moratoria, costos, gastos, e índices relacionados? **Objetivo General y Objetivo 1.**
4. ¿La entidad cuenta con una autorización emitida por un profesional del área jurídica, que brinde un cierto grado de garantía cuando un cliente deja de pagar las cuotas mensuales? **Objetivo General y Objetivo 1 y 2.**
5. ¿Cuáles son los procesos relacionados con la recaudación y con el registro de los pagos de los clientes? **Objetivo 3.**
6. ¿Los trabajadores del área de crédito y recaudación tiene definidas los procesos y las funciones a desempeñar en relación a: verificación de datos, ingresos de concesión crediticia, gestión de recaudación de cartera, registro de archivos físicos y computacionales, control de pagos en buro de crédito, facturaciones y demás actividades relacionadas a sus labores? **Objetivo 3.**
7. ¿Cuál es el uso que se da a la tecnología y sistemas computacionales, programas en línea, para verificación de datos, gestión de y registro de cobranza, transmisión de información, y afines al giro del área de créditos y recaudaciones? **Objetivo General, Objetivos 2 y 3.**
8. ¿Existen en el negocio programas de Capacitación, y actualización de métodos y recursos para la recaudación de cartera, archivos, gestión de buro de créditos, procedimientos jurídicos y afines?
9. ¿ALVISIMON, otorga incentivos económicos, a sus trabajadores por cumplimiento de metas? **Objetivo General, Objetivos 2**
10. ¿La empresa lleva un registro físico-sistémico y calendarizado de control en periodicidad de llamadas al cliente? **Objetivo 1 y 3.**
11. ¿La entidad concede descuentos crediticios por pago anticipado, promociones de cobranza por puntualidad en abonos de cuotas y afines, procesos de estrategia que se deben de realizar en un negocio para incentivar la recaudación? **Objetivo 1 y 3.**
12. ¿Conoce usted cuál es el porcentaje de rotación de la cartera actual de la entidad? **Objetivo General y Objetivo 1.**

ENTREVISTADOS: Personal de “Alvisimón” área de créditos y recaudación (propietario y empleados)

Entrevistadora: Yesenia Vanessa Morán Ramírez (diseñadora de la propuesta)

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA**



(ANEXO #5) FORMATO DE FICHA DE OBSERVACIÓN

CASO DE ESTUDIO: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA CARTERA DEL TALLER “ALVISIMÓN”, DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR”.

LUGAR DE LA OBSERVACIÓN: TALLERES “ALVISIMÓN”, UBICADO EN EL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR.

OBSERVACIÓN REALIZADA POR: MORÁN RAMÍREZ YESENIA VANESSA

ASPECTOS OBSERVADOS	EVIDENCIAS SUJETAS A VALORACIÓN
1. LOS CRÉDITOS SON ANALIZADOS Y OTORGADOS POR EL PROPIETARIO.	
2. INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS DE CONCESIÓN DE CREDITOS.	
3. FIJACIÓN DE PRECIOS A CREDITO Y CONTADO MEDIANTE TABLA DE EXCEL	
4. CONTRATO/COMPRAVENTA OFRECE MINIMA GARANTIA DE RECUPERACIÓN.	
5. EL RECAUDADOR NO COBRA TODOS LOS DIAS QUE LABORA.	
6. REGISTROS DE PAGOS FISICOS, COMPUTACIONAL Y EN BURO DE CREDITOS.	
7. EMISIÓN DE RECIBOS DE PAGO NUMERADOS CON COPIA PARA LA ENTIDAD.	
8. FIRMA DE RESPONSABILIDAD DE EMISOR DE RECIBOS EN ARCHIVO.	
9. SOLO SECRETARIA REGISTRA RECAUDACIÓN DE CARTERA EN SISTEMA.	
10. LLEVAN UN CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS DIARIOS DEL NEGOCIO	
11. AL INGRESAR A SISTEMA/REGISTRO LA SECRETARIA USA CLAVE PERSONAL.	
12. AL INGRESAR AL SISTEMA/REGISTRO, PROPIETARIO USA CLAVE PERSONAL.	
13. NO SE EVIDENCIAN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL	
14. NO SE EVIDENCIAN PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.	
15. FRÁGIL CONTROL EN PERIODICIDAD DE LLAMADAS A LOS CONCECIONADOS.	
16. NO SE PROMOCIONA NI INCENTIVA LA PUNTUALIDAD DE PAGO DEL CLIENTE.	
17. FALTA DE APROVECHAMIENTO DE TECNOLOGÍA	
18. DESCONOCIMIENTO SOBRE ROTACIÓN DE CARTERA DE LA ENTIDAD.	


Elaborado por: Yesenia Vanessa Morán Ramírez.


(ANEXO #6) TABLA DE CÁLCULO DEL PRODUCTO AL CONTADO Y CRÉDITO.

CÁLCULO DE CORTE							
VENTANAS SENCILLAS							
INGRESAR MEDIDA:		PV POR m ² CRÉDITO		100		PVP TOTAL CREDITO	
		METROS CUADRADOS :		2		200	
ANCHO:	2,000						
ALTO:	1,000						
				PIEZAS	Long/m ²	COSTO	TOTAL COSTO
HORIZONTAL:	0,945		4	3,78	2,5		9,45
VERTICAL:	0,973		4	3,892	2,5		9,73
RIEL:	2,000		2	4	2,5		10
JAMBA:	0,992		2	1,984	2,5		4,96
MALLA VERTICAL:	0,972		2	1,944	1,6		3,1104
MALLA HORIZONTAL:	0,978		2	1,955	1,6		3,128
ALTO VIDRIO:	0,910		1			MANO OBRA	20
ANCHO VIDRIO:	0,955		1	1,7381	8,5	VIDRIO	14,77385
						VARIOS(ALQ,FLETE,ETC)	20
PV POR m ² CONTADO		\$ 75,00					
PVP COTIZADO EN VENTANA		\$ 150,00					
DESCUENTO		\$ 17					
La oferta aplica sólo al contado y según lugar de instalación y número de productos.						TOTAL	95
						CONTADO	133
						DESCUENTO %	0
						OFERTA	133

Fuente: Talleres “ALVISIMÓN”

(ANEXO #7) BURÓ DE CRÉDITO-EQUIFAX





Reportes

ANTERIOR SIGUIENTE SALIR


1 Escoja la consulta:


Reportes de Crédito

Full Gold

Direcciones Y Telefonos

Reportes Experto

Modelo Experto Origenacion De Credito (General) 

Modelo Experto Cheques 

Soluciones de Crédito

2 Escoja el tipo de consulta y tipo de identificación:

Tipo de consulta:

Por Identificación

Tipo de identificación:


Cédula de identidad RUC

Extranjero

3 Ingrese el número de documento del sujeto:

Número de documento: *

El usuario al realizar la consulta confirma tener la autorización del titular para ser consultado. Le recordamos que de acuerdo al marco legal vigente, las consultas que usted realiza son plenamente identificables y están respaldadas.



FULL GOLD

DIRECCIONES Y TELÉFONOS

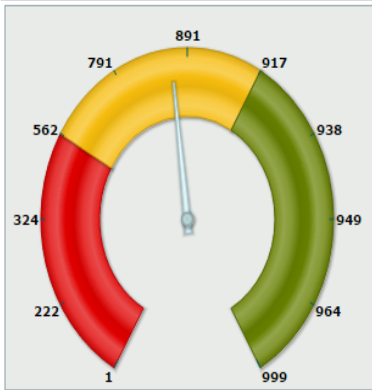
IDENTIFICACIÓN CONSULTADA

Cédula de Identidad: 1207461375 Nombre: ACOSTA AGUIRRE ROSA JULISSA

MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS el 04 de diciembre de 2016)

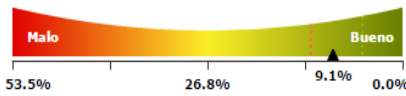
ACOSTA AGUIRRE ROSA JULISSA Es persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS.

SCORE



853

SCORE MAX: 999 Puntaje al 04 - diciembre - 2016



Una persona con un score entre 792 y 871 tiene una probabilidad de 9.1% de incurrir en morosidad en el Sistema Crediticio Ecuatoriano

Importante: El 40% de las personas en el Sistema Crediticio Ecuatoriano tienen un Score menor que el de la persona consultada.

Las variables Score se construyen con información histórica desde noviembre 2013 a octubre 2016 Para más detalle del comportamiento crediticio ver el Reporte de Crédito

Mayor Riesgo

853

Menor Riesgo

Fuente: Facilitado por propietario de talleres "ALVISIMON", score de cliente en EQUIFAX.

(ANEXO #8) FOTO DE LOS TRABAJOS QUE HACE ALVISIMÓN



Fuente: Talleres "ALVISIMÓN"

(ANEXO #9) CARTA DE AUTORIZACIÓN



Milagro, 4 de Abril del 2016

AUTORIZACIÓN

De acuerdo a la solicitud presentada por la estudiante YESENIA VANESSA MORÁN RAMÍREZ con C.I. 0918568361, egresada de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO periodo Mayo - Octubre 2016 en la carrera de Contaduría Pública y Auditoría-CPA.

Por medio del presente documento se procede a dar autorización para que la solicitante realice su **TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**, en la empresa ALVISIMÓN ubicada en el Cantón Simón Bolívar provincia del Guayas, calle Monseñor Carlos Bravo y 24 de Mayo, sector las Malvinas.

Para lo cual autorizamos a la egresada, para que pueda observar, tomar información de archivos, entrevistar al personal que labora del área de crédito y cobranzas, de nuestra entidad, y relacionados, en beneficio del desarrollo de su tema de estudio titulado, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL PARA CARTERA EN EL TALLER "ALVISIMÓN", DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR**, mismo que la solicitante realiza, además se espera que éste caso práctico aporte mejoras a la entidad y ayude a aumentar el grado de cumplimiento de sus objetivos a corto mediano y largo plazo. Particular que comunico para fines convenientes.

Atentamente,

ALVISIMÓN
Ing. Freddy Macías Silva
Gerente-Propietario

(ANEXO #10) ANÁLISIS URKUND.

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CASO DE ESTUDIO VANESSA MORÁN-CPA.docx (D24160662)
Submitted: 2016-12-07 23:35:00
Submitted By: vanesita7657@hotmail.com
Significance: 7 %



Sources included in the report:

ANTEPROYECTO (LÓPEZ- PABÓN).docx (D21203645)
Trabajo complexivo boutique final(1).docx (D24145766)
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
<http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1334/1/T-UCE-0003-140.pdf>
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2599/1/tm4388.pdf>
https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3555/1/TA0281.pdf>
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1653/1/T-ESPE-029683.pdf>
<http://www.gerencie.com/rotacion-de-cartera.html>
<https://books.google.com.ec/books?id=bjJYAButFB4C&pg=PA135&dq=que+es+la+observacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewigqc3v19jQAhVK4yYKHytRBioQ6AEIJDAA#v=onepage&q=que%20es%20la%20observacion&f=false>
http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh_13.html
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/946/1/T-UCE-0003-101.pdf>

Instances where selected sources appear:

23