



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales
SEDE GUAYAQUIL
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO
DE:
INGENIERA EN CONTADURÍA Y AUDITORÍA-CPA

TÍTULO DEL PROYECTO:

“Implementación de manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para la minimización de riesgos al momento de adquirir carteras de créditos por parte de la compañía Solufactoring S.A, durante el periodo 2012”

AUTORAS:

Tngla. Jazmín Eufemia Quimiz Perea
Tngla. Piedad del Carmen Valdez Muñoz

TUTOR DEL PROYECTO

MAGISTER EN PYMES WALTER FRANCO

Agosto del 2012
Guayaquil –Ecuador

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, Econ. Walter Franco en mi calidad de tutor 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 Investigación cuyo tema es: **“Implementación de Manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para la minimización de riesgos al momento de adquirir carteras de créditos por parte de la compañía Solufactoring S.A, durante el periodo 2012”**, presentado por la Srta. Jazmín Quimiz Perea y Sra. Piedad Valdez Muñoz, como requisito previo para optar por el Título de “Ingeniería en Contabilidad y Auditoría-CPA”

El problema de la investigación se refiere a: **¿De qué manera la Compañía Solufactoring S.A., puede minimizar los riesgos al adquirir las diferentes carteras de crédito?**, el mismo que fue aceptado por reunir los resultados legales y por la importancia del Tema.

Tutor:

Econ. Walter Franco



DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las egresas, Srta. Jazmín Eufemia Quimiz Perea y Sra. Piedad del Carmen Valdez Muñoz, por medio de la presente manifestamos ser autoras del proyecto de Investigación titulado **“Implementación de Manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para la minimización de riesgos al momento de adquirir carteras de créditos por parte de la compañía Solufactoring S.A, durante el periodo 2012”**, el mismo que lo hemos realizado bajo la tutela del Economista Walter Franco, en calidad de tutor.

Jazmin Quimiz Perea
C.I. 131070747-4

Piedad Valdez Muñoz
C.I.0924153216



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales
SEDE GUAYAQUIL

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR, previo a la obtención del título de: INGENIERA **EN CONTADURÍA Y AUDITORÍA-CPA**, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

Memoria Científica.....	[]
Defensa Oral.....	[]
Total.....	[]
Equivalente.....	[]

Presidente del tribunal

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y toda mi carrera Universitaria principalmente a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día.

A mis padres, Teresa Perea y Andrés Quimiz, quienes son mi mayor inspiración para seguir adelante, gracias a ellos soy quien soy y a pesar que no vivo con ellos me brindan su amor incondicional.

Tnlga. Jazmín Quimiz Perea

Este escrito va dedicado a Dios, a mis padres, a mi esposo, a mis hermanos y todas aquellas personas que me han apoyado incondicionalmente en los momentos difíciles, los cuales me han enseñado a ser perseverante y no decaer por más dura que sea la batalla.

También va dedicado a todos mis profesores que durante este tiempo me han llenado de conocimientos e inculcado valores éticos y morales, los cuales me llevarán a tener y a lograr un buen desenvolvimiento en mi vida profesional.

Tnlga. Piedad Valdez Muñoz

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por haberme guiado por el camino del bien durante toda mi carrera Universitaria, a toda mi familia que siempre me apoya, a mis compañeros de la Universidad con los cuales compartí tan buenos momentos, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos, los cuales fueron muy necesarios para poder desarrollarme profesionalmente.

Agradezco de forma especial al Eco. Walter Franco quien fue nuestro tutor y supo orientarnos en nuestro proyecto de investigación.

Tnlga. Jazmín Quimiz Perea

Mi gratitud va dirigido especialmente a Dios por la fuerza de voluntad que me ha dado para no decaer, a mis padres, esposo y hermanos por su aliento permanente para seguir luchando hasta llegar al final; por la ayuda desinteresada de mis profesores al depositar en mi todos sus conocimientos para que yo sea una persona capaz de desenvolverme en cualquier ámbito.

Tnlga. Piedad Valdez Muñoz

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Msc. Jaime Orozco

**Rector Universidad Estatal de Milagro
Presente.**

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer la entrega de la cesión de derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo a la obtención de nuestro título de tercer nivel, cuyo tema es **“Implementación de Manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para la minimización de riesgos al momento de adquirir carteras de créditos por parte de la compañía Solfactoring S.A, durante el periodo 2012”** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Jazmin Quimiz Perea
C.I. 131070747-4

Piedad Valdez Muñoz
C.I.0924153216

ÍNDICE GENERAL.

CONTENIDOS:	PÁGINAS
Carátula.....	i
Certificación de aceptación del tutor.....	ii
Declaración de la autoría de la investigación.....	iii
Certificación de la defensa.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Cesión de derechos de Autoría.....	vii
Índice general.....	viii-xiii
Índice de cuadros.....	xiv-xviii
Índice de gráficos.....	xviii-xx
Resumen.....	xxi
Abstract.....	xxii
Introducción.....	xxiii-xxiv
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Problematización.....	1
1.1.2 Delimitación del problema.....	2
1.1.3 Formulación del problema.....	2
1.1.4 Sistematización del problema.....	2
1.1.5 Determinación del tema.....	3

1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo general de la investigación.....	3
1.2.2 Objetivos específicos de la investigación.....	3
1.3 Justificación.....	4
1.3.1 Justificación de la Investigación.....	4-5

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico.....	6
2.1.1 Antecedentes históricos.....	6-9
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	9-20
2.1.3 Fundamentación.....	21
2.1.3.1 Fundamentación Administrativa.....	21-28
2.1.3.2 Fundamentación Operativa.....	28-29
2.1.3.3 Factoring.....	30-32
2.1.3.4 Carteras de crédito.....	32-33
2.1.3.5 Crédito.....	33-40
2.1.3.6 Las cuentas incobrables.....	40-41
2.1.3.7 Riesgo de Crédito.....	41.-45
2.1.3.7 Análisis de crédito.....	46-55
2.2 Marco legal.....	55-74
2.3 Marco conceptual.....	74-79
2.4 Hipótesis y variables.....	79

2.4.1 Hipótesis general.....	79
2.4.2 Hipótesis particulares.....	80
2.4.3 Declaración de las Variables.....	80
2.4.4 Operacionalización de las variables.....	81

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación y su perspectiva general.....	82
3.1.1 Según su finalidad.....	82
3.1.2 Según su objetivo.....	82
3.1.3 Según su contexto.....	82
3.1.4 Según el control de las variables.....	83
3.1.5 Según el diseño.....	83
3.2 La población y la muestra.....	84
3.2.1 Características de la población.....	84
3.2.2 Delimitación de la población.....	84
3.2.3 Tipo de muestra.....	84
3.2.4 Tamaño de muestra.....	84
3.2.5 Proceso de selección.....	85
3.3 Los métodos y las técnicas.....	85-87
3.4 El tratamiento estadístico de la información.....	87

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1 Análisis de la Situación actual.....	88
--	----

4.2 Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas.....	88
4.3 Resultados.....	89
4.3.1 Encuesta realizada a los empleados de la compañía Solufactoring S.A...89-102	
4.3.2 Encuesta realizada a los clientes de la compañía Solufactoring S.A.....	103-107
4.3.3 Entrevista realizada a la gerente general de la compañía Solufactoring S.A.....	108-109
4.3.4 Conclusiones.....	109
4.3.5 Recomendaciones.....	110
4.4 Verificación de hipótesis.....	111

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema.....	112
5.2 Fundamentación.....	112
5.3. Justificación.	112
5.3.1 Antecedentes.....	112
5.4 Objetivos la propuesta	113
5.4.1. Objetivo general.....	113
5.4.2 Objetivos específicos.....	113-114
5.5 Ubicación del proyecto.....	114
5.5.1 La empresa.....	115
5.5.1.1 Misión.....	115
5.5.1.2 Visión.....	115
5.5.1.3 Valores Institucionales.....	115-116

5.5.1.4.1	Objetivos General.....	116
5.5.1.4.2	Objetivos Específicos.....	116-117
5.5.1.5.	Marco legal.....	117-123
5.6	Factibilidad.....	123
5.6.1	Organigrama estructural.....	123
5.6.2	Organigrama funcional.....	124
5.7	Descripción de la propuesta.....	125
5.7.1	Manual de funciones.....	125
5.7.1.1	Funciones de la Gerente General.....	125
5.7.1.2	Funciones del Contador Externo.....	126
5.7.1.3	Funciones del asistente contable y cajera.....	127
5.7.1.4	Funciones del jefe administrativo.....	128
5.7.1.5	Funciones del jefe de crédito.....	129
5.7.1.6	Funciones del analista de crédito.....	130
5.7.1.7	Funciones del abogado externo.....	131
5.7.1.8	Funciones del asistente de cobranzas.....	132
5.7.1.9	Funciones del mensajero.....	133
5.7.2	Análisis de mercado.....	134
5.7.2.1	Modelo de las 5 fuerzas competitivas de Porter.....	134-142
5.7.3	Análisis FODA.....	143
5.7.4	Matriz FODA.....	144-145
5.7.5	Segmentación del mercado.....	146
5.7.6	Marketing Mix.....	147-149

5.7.7 Especificaciones del proyecto.....	150
5.7.8 Procedimientos del área de compras de cartera.....	151-152
5.7.9 Flujo grama para el proceso de crédito.....	153
5.7.10 Procedimientos para el área de cobranzas.....	154
5.7.11 Flujo grama para el proceso del área de cobranzas.....	155
5.7.12 Procedimientos para el área facturación -contabilidad.....	156
5.7.13 Flujo grama para el área facturación - contabilidad.....	156
5.7.14 Políticas para el Área de factoring u operaciones de la Compañía Solufactoring S.A.....	157-159
5.7.15 Recursos, análisis financiero.....	160-166
5.7.16 Impacto.....	167
5.7.17 Cronograma.....	168
5.7.21 Lineamientos para evaluar la propuesta.....	169
CONCLUSIONES.....	170
RECOMENDACIONES.....	171
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS.

CONTENIDOS:	PÁGINAS
Cuadro # 1	
Operacionalización de Variables.....	81
Cuadro # 2	
Tamaño de la muestra	85
Cuadro # 3	
Aplicación de políticas y procedimiento.....	89
Cuadro # 4	
Recuperación de carteras de crédito.....	90
Cuadro # 5	
Recuperación del dinero invertido.....	91
Cuadro # 6	
Tipos de clientes.....	92
Cuadro # 7	
Provisión de créditos incobrables.....	93
Cuadro # 8	
Conocimiento de sus funciones.....	94

Cuadro # 9	
Administración de la Compañía	95
Cuadro # 10	
Información de clientes.....	96
Cuadro # 11	
Control y revisión de datos de los clientes.....	97
Cuadro # 12	
Gestión de cobranzas.....	98
Cuadro # 13	
Actualización de datos de los clientes.....	99
Cuadro # 14	
Capacidad de endeudamiento del cliente.....	100
Cuadro # 15	
Comunicación entre Solufactoring y sus clientes.....	101
Cuadro # 16	
Implementación de un sistema de control de cobranzas.....	102
Cuadro # 17	
Servicios que brinda la Compañía.....	103
Cuadro # 18	
Tiempos de cobranzas.....	104

Cuadro # 19	
Problemas más comunes.....	105
Cuadro # 20	
Línea de crédito.....	106
Cuadro # 21	
Filtros de controles.....	107
Cuadro # 22	
Verificación de Hipótesis.....	111
Cuadro # 23	
Capital suscrito de la Compañía Solufacting S.A.....	118
Cuadro # 24	
Capital pagado de la Compañía Solufacting S.A.....	118
Cuadro # 25	
Funciones del gerente general.....	125
Cuadro # 26	
Funciones del contador externo.....	126
Cuadro # 27	
Funciones del asistente contable y cajera.....	127
Cuadro # 28	
Funciones del jefe administrativo.....	128

Cuadro # 29	
Funciones del jefe de crédito.....	129
Cuadro # 30	
Funciones del analista de crédito.....	130
Cuadro # 31	
Funciones del Abogado externo.....	131
Cuadro # 32	
Funciones del asistente de cobranzas.....	132
Cuadro # 33	
Funciones del mensajero.....	133
Cuadro # 34	
Análisis FODA.....	143
Cuadro # 35	
Matriz FODA.....	144-145
Cuadro # 36	
Marketing Mix.....	147
Cuadro # 37	
Estado de situación Financiera.....	160
Cuadro # 38	
Estado de resultados integrales.....	161
Cuadro # 39	
Flujo de caja.....	163

Cuadro # 40	
Detalle de porcentajes de depreciación.....	164
Cuadro # 41	
Documentos por pagar.....	165
Cuadro # 42	
Cuentas por pagar.....	165
Cuadro # 43	
Ratios financieros.....	166
Cuadro # 44	
Cronograma.....	168

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

CONTENIDOS:	PÁGINAS
Gráfico # 1 Modelo de trabajo de FINTRUST.....	13
Gráfico # 2 Aplicación de políticas y procedimiento.....	89
Gráfico # 3 Recuperación de carteras de crédito.....	90
Gráfico # 4 Recuperación del dinero invertido.....	91
Gráfico # 5 Tipos de clientes.....	92
Gráfico # 6 Provisión de créditos incobrables.....	93
Gráfico # 7 Conocimiento de sus funciones.....	94
Gráfico # 8 Administración de la Compañía.....	95
Gráfico # 9 Información de clientes.....	96
Gráfico # 10 Control y revisión de datos de los clientes.....	97

Gráfico # 11	
Gestión de cobranzas.....	98
Gráfico # 12	
Actualización de datos de los clientes.....	99
Gráfico # 13	
Capacidad de endeudamiento del cliente.....	100
Gráfico # 14	
Comunicación entre Solufactoring y sus clientes.....	101
Gráfico # 15	
Implementación de un sistema de control de cobranzas.....	102
Gráfico # 16	
Servicios que brinda la Compañía.....	103
Gráfico # 17	
Tiempos de cobranzas.....	104
Gráfico # 18	
Problemas más comunes.....	105
Gráfico # 19	
Línea de crédito.....	106
Gráfico # 20	
Filtros de controles.....	107
Gráfico # 21	
Ubicación del proyecto.....	114

Gráfico # 22	
Organigrama estructural.....	123
Gráfico # 23	
Organigrama Funcional.....	124
Gráfico # 24	
Modelo de las 5 fuerzas competitivas de Porter.....	134
Gráfico # 25	
Logotipo de Solufactoring S.A.....	148
Gráfico # 26	
Página de Facebook de Solufactoring S.A.....	149
Gráfico # 27	
Distribución de las oficinas.....	150
Gráfico # 28	
Flujo grama para el proceso de compra de carteras.....	153
Gráfico # 29	
Flujo grama para el proceso de cobranzas.....	155
Gráfico # 30	
Flujo grama para el proceso del área de contabilidad.....	156

RESUMEN

Solufactoring S.A. es una Compañía que tiene por actividad principal realizar operaciones de Factoring, es decir la compra de carteras de crédito, por la naturaleza del negocio es una empresa de alto riesgo, y más aun si no existen políticas y procedimientos para evaluar a los clientes a quienes se les compra las carteras de crédito, lo que implica un mayor riesgo de incobrabilidad de dichas carteras, principalmente por la insolvencia de los deudores. Otra de las falencias que existe al momento de la recuperación de las carteras es que no se la realiza en los tiempos establecidos, y al no recuperarlas oportunamente la Compañía no puede invertir su capital en la adquisición de nuevas carteras. Otro problema también es que, los ejecutivos como los empleados, no tienen un Manual de funciones escrito que pueda guiar su desempeño, sus responsabilidades dentro de la empresa. Factoring consiste en la adquisición, por parte de una empresa de documentos acreditativos de derechos de cobro a otra, denominada factor, la cual deducirá del importe total del documento entregado unos intereses y comisiones. El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona. La metodología empleada en esta investigación es el método histórico lógico, el cual lo emplearemos para revelar el desarrollo cronológico del sistema de crédito, con la finalidad de obtener un procedimiento lógico y alcanzar la comprensión que buscamos. La información la obtendremos realizando una encuesta a los empleados y clientes y una entrevista a la Gerente General de la Compañía. Nuestra propuesta se basa en un Manual de funciones, políticas y procedimientos.

Palabras claves:

- Factorización
- Carteras de crédito
- Riesgo de crédito
- Manual de funciones
- Manual de políticas y procedimientos

ABSTRACT

Solufactoring Inc. is a company whose core business operations Factoring is the purchase of loan portfolios, given the nature of the business is a high risk, and even if there are no policies and procedures to evaluate clients who are buys the loan portfolios, which implies a higher risk of default of such portfolios is primarily by the insolvency of debtors. Another of its weaknesses when there is recovery of the portfolios it is not done in the time established, and by failing to timely recover the Company can not invest their capital in the acquisition of new portfolios. Another problem also is that executives and employees do not have a written manual functions so they can better perform their responsibilities within the company. Factoring is the sale by an accrediting documents company receivables to another, called factor, which is deducted from the total amount of paper issued some interest and fees. Credit risk is the potential loss assumed by an operator due to the breach of contractual obligations incumbent on the counterparties with which it relates. The methodology used in this research is logical historical method which will use it to reveal the chronological development of the credit system, in order to obtain a logical and reach the understanding we seek. The information was conducting a survey to get employees and customers and an interview with the CEO of the Company. Our proposal is based on a manual functions, policies and procedures.

Keywords:

- **Factoring**
- **Credit Portfolios**
- **Credit Risk**
- **Function Manual**
- **Policies and Procedures Manual**

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se desarrollará en la Compañía Solufactoring S.A., ya que la mencionada Compañía carece de eficiencia en el análisis crediticio, para evaluar a los clientes a los cuales se les compra las diferentes carteras de crédito.

Por lo expuesto, es necesario la creación de un Manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas que proporcionen lineamientos que permitan a la Compañía cuantificar el riesgo de crédito y encaminar sus esfuerzos a realizar una adecuada administración de los riesgos, pues, más allá de ser un requerimiento normativo, constituye un elemento fundamental para fortalecer su solvencia y asegurar su viabilidad en el largo plazo.

Así es preciso que se amplíe algunas definiciones de la norma de administración del riesgo de crédito como el incumplimiento; la probabilidad de incumplimiento; el horizonte de tiempo, la información mínima que debe ser recopilada por las empresa y la selección de variables para la construcción de bases de datos; los aspectos que deben considerarse al estimar la exposición del riesgo de crédito y la severidad de la pérdida. Es importante incluir en todas las actividades y responsabilidades a las personas que laboran en la empresa, y más aun a las encargadas de autorizar el crédito mediante la compra de carteras y realizar las cobranzas, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El desarrollo de esta investigación se ha dividido en cuatro capítulos a saber.

El Capítulo I, contiene el planteamiento del problema donde describimos el problema, detallamos las causas y consecuencias que se producen, su delimitación, formulación del problema, referimos sus objetivos generales, específicos, y la justificación del mismo.

El Capítulo II, corresponde al Marco Teórico, en el que se describen los antecedentes del tema, basándose en las diferentes fundamentaciones teóricas, se presenta el soporte teórico relacionado con el Riesgo de crédito, así como la fundamentación legal con respecto a la Investigación.

El Capítulo III, contiene la metodología que se va a aplicar, los métodos de investigación, tipos y niveles de investigación escogida; se detalla la operacionalización de las variables dependiente e independiente; así como la formulación de hipótesis generales y particulares, aquí también se indican las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información.

Capítulo IV, contiene el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas, los mismos que se presentan en forma ordenada y nos proporcionan información necesaria para seguir con nuestro proceso. Así mismo pudimos comprobar cada una de las hipótesis planteadas.

Capítulo V, contiene la Propuesta de nuestra investigación consistente en la elaboración del organigrama estructural y funcional de la Compañía, Manual de funciones para ejecutivos y empleados. Manual de procedimientos y políticas de créditos, cobranzas y contabilidad, análisis financiero.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización.

La compañía SALUFACTORING S.A. es una empresa que se dedica a la compra de carteras de créditos, inició sus actividades económicas en el año 2010, se encuentra ubicada en: “la ciudad de Guayaquil, en las calles Baquerizo Moreno 1119 y Avenida nueve de Octubre”

La problemática de la empresa está en los riesgos a los que se expone al momento de adquirir las carteras de crédito, y esto refleja incertidumbre en la recuperación de las diferentes carteras, en virtud que la mayor parte de estas va dirigida a las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, debido a que son las que presentan, en ocasiones problemas de liquidez y necesitan convertir sus ventas a crédito en ventas en efectivo.

Además la empresa no cuenta con profesionales contables, financiero, legal, logístico y analista de crédito y cobranza, para que realicen análisis técnico y financieros, sobre riesgos y deterioro de su valor de recuperación, al mismo tiempo no se han tomado las medidas necesarias para realizar provisiones de las cuentas incobrables.

La empresa no cuenta con políticas y procedimientos para analizar con más precisión los riesgos a los cuales se encuentra expuesta, lo que puede generar en un futuro problemas de liquidez y que se siga incrementando el margen de pérdida por el no cobro de dichas carteras.

En ocasiones la Empresa por afinidad concede los créditos a clientes sin tener ningún documento de respaldo que garantice el cobro de los documentos comerciales (facturas).

Se conceden créditos a clientes que superan el límite de cupo asignado que es un máximo de \$100.000,00(aproximado), esto depende del análisis de portafolio de los compradores que el cliente presente, el mismo que lleva que los beneficiarios se vuelvan morosos y de un alto riesgo de cobro.

La compañía a la cual se le compra las carteras, cobran a los clientes facturas que no le corresponden y que son de propiedad de la Compañía Solufactoring S.A., esto causa que la empresa no cuente con ese flujo para nuevas inversiones.

Es importante la implementación de un departamento en el cual se apliquen procesos y políticas para analizar los tipos de riesgos y minimizarlos, para que se pueda tener, en un tiempo adecuado, el retorno de su capital invertido.

1.1.2 Delimitación del problema.

Nuestro proyecto de investigación se llevará a cabo en el país Ecuador, correspondiente a la región costa, específicamente en el cantón Guayas, Ciudad de Guayaquil, en las calles Baquerizo Moreno 1119 y Avenida 9 de Octubre en el Edificio Plaza, piso 3 oficina 309, en donde se encuentra ubicada la Compañía Solufactoring S.A., en su sección de Crédito y Cobranzas.

El tiempo de nuestra investigación es de 5 años, para esta investigación vamos a considerar 12 empleados y 50 clientes de la Empresa.

1.1.3 Formulación del problema.

¿De qué manera la Compañía Solufactoring S.A., puede minimizar los riesgos al adquirir las diferentes carteras de crédito?

1.1.4 Sistematización del problema

¿Cómo influirá en la Compañía Solufactoring S.A., la aplicación de políticas y procedimientos para analizar los riesgos?

¿Cómo afecta a la compañía que esta conceda créditos por afinidad a los clientes, sin ningún documento de respaldo?

¿Qué problemas ocasionaría a la entidad que se otorguen créditos a clientes que superen el cupo asignado?

¿Qué tipo de control de cobranzas se podría implementar en la Compañía Solufactoring S.A., para establecer información sobre el cobro de carteras de crédito de los diferentes clientes?

1.1.5 Determinación del tema.

“Implementación de Manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para la minimización de riesgos al momento de adquirir carteras de créditos por parte de la compañía Solufactoring S.A, durante el periodo 2012”

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general de la investigación

1. Determinar la necesidad que tiene la Compañía Solufactoring S.A. de implementar políticas y procedimientos para evaluar a los diferentes clientes que se les conceden los créditos mediante la compra de carteras, utilizando herramientas informáticas, financieras y crediticias, que ayuden a obtener la información deseada, con la finalidad de minimizar los riesgos a los que está expuesta la empresa al adquirir carteras de crédito a corto plazo.

1.2.2 Objetivo específico de la investigación

1. Determinar los mejores procedimientos y políticas de crédito y cobranzas que deban ser utilizados en la empresa para minimizar el riesgo al momento de adquirir carteras de créditos.

2. Identificar los motivos que generan la asignación de crédito a clientes que no aseguren los cobros.

3. Conocer las razones por los que los administradores conceden créditos a los clientes que superan el cupo asignado.

4. Establecer los tipos de controles de cobranzas para evitar el cobro indebido de las diferentes carteras de créditos por parte de nuestros clientes.

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

La justificación de esta investigación nace a partir de identificar las causas que generan la no aplicación de políticas y procedimientos para evaluar y analizar el riesgo de los clientes de la Compañía SOLUFACTORING S.A. , estará basada en aplicar técnicas para la recolección de información, para lo cual es necesario visitar la oficina de la gerencia general, a fin de definir claramente el problema y las razones de su realización, los objetivos del mismo y los estudios a realizarse para encontrar las soluciones.

Proyectar a los altos ejecutivos la importancia del departamento de análisis de riesgo, al identificar y examinar los diferentes conflictos crediticios que pueden tener la compañía con la finalidad de realizar un mejor estudio al momento de conceder los créditos, a través de la compra de carteras de créditos evitando así mayores costos y posibles pérdidas.

Se realizarán encuestas y entrevistas a los administradores, ejecutivos, colaboradores y clientes de la compañía formulando un cuestionario con preguntas que nos proporcionarán información necesaria para examinar los factores que determinan el riesgo que se expone al adquirir las diferentes carteras de créditos.

Plantear procedimientos para la evaluación de análisis de los clientes estudiando los agentes internos que dependen directamente de los administradores y ejecutivos de la entidad, también se debe valorar los factores externos tales como la inflación, tasa de interés y todo aquello que afecta la capacidad de pago de los beneficiarios.

Aplicar técnicas, procedimientos y manuales de análisis de riesgo evaluando a los diferentes clientes al momento de conceder los créditos para así determinar si este tiene capacidad de pago revisando su situación financiera, rentabilidad, flujo de caja y antecedentes crediticios que nos permitan minimizar el número de incógnitas y así poder tomar la decisión correcta al momento de otorgar el crédito, mediante la compra de sus carteras de crédito.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos.

La Compañía Solufactoring S.A. es una entidad familiar, inició sus actividades en el año 2010, nació la idea de crearla debido que los dueños tienen otra empresa la cual se dedicaba a esta actividad de Factoring pero que no estaba constituida para tales funciones, para evitarse problemas legales decidió constituir legalmente la entidad anteriormente mencionada, como una forma de seguir contribuyendo con sus clientes comprándoles las carteras de crédito, pensando en los diversos problemas de liquidez que se les presentan, el alto porcentaje, la falta de financiación de las entidades y las dificultades para acceder a otras fuentes de recursos.

Factoring

Factoring consiste en la venta por parte de una empresa de documentos acreditativos de derechos de cobro a otra, denominada factor, la cual deducirá del importe total del documento entregado unos intereses y comisiones.

Es decir, es una operación que consiste en la cesión de la “cartera de cobro de clientes” tales como: (facturas, recibos, letras), de un titular a una firma especializada en este tipo de transacciones denominada (sociedad factor), convirtiendo las ventas a corto plazo en ventas al contado, asumiendo el riesgo de insolvencia del titular y encargándose de su contabilización y cobro.

Origen del Factoring.

Aunque pueda parecer que el Factoring es un producto moderno o reciente, lo cierto es que su aparición y aplicación en países desarrollados data ya de algunos años a

principios del siglo XIX, y, lo más importante, se ha venido instaurando en entornos económicos con gran raigambre¹, madurez y experiencia, tanto en el campo financiero como en el comercial y en el de la gestión del riesgo. El cobro de las manufacturas, principalmente textiles, que importaba Estados Unidos desde Inglaterra no podía ser gestionado por los importadores, ya que el desplazamiento de un continente a otro suponía un encarecimiento de la operación, amén de un riesgo. Por esta razón, la gestión del cobro la asumían los «factores» quienes tomaban sobre sí el riesgo comercial de las ventas, abonando al vendedor anticipadamente su importe, después de haber deducido un interés, fruto de su intervención, y percibiendo posteriormente el importe por parte del importador.

En la década de los sesenta se establecieron en Europa factores procedentes de Estados Unidos, y a partir de ahí se fueron creando compañías netamente europeas dependientes, principalmente, de entidades financieras.

En la actualidad, las empresas de Factoring son organizaciones altamente especializadas que, por lo general, están ubicadas en instituciones financieras, como bancos y cajas de ahorro.

²Si bien es cierto hay autores que remontan los antecedentes del factoring a prácticas comerciales realizadas entre los caldeos, que garantizaban a los comitentes el cobro de los créditos comerciales contra el pago de una comisión convenida previamente, el moderno factoring reconoce sus antecedentes en el siglo XIV, en Inglaterra, donde fue utilizado por el sector lanero dentro del mercado textil exclusivamente. Las confecciones de lana realizadas por los fabricantes ingleses eran consignadas por comerciantes que las vendían a otros; tales consignatarios comenzaron a garantizar a los fabricantes el cobro de los créditos comerciales contra los adquirientes. De este modo, los productores ingleses realizaban encargos a los factores en Estados Unidos para que prestaran determinados servicios consistentes en adelantar sobre las facturas en su poder y a cargo de los compradores estadounidenses.

¹Raigambre: Conjunto de tradiciones o antecedentes de una persona o cosa, que se mantienen a lo largo del tiempo.

²Contratos Bancarios- María Cristina Walker

Estos servicios prestados por los factores, con el correr del tiempo, evolucionaron y se adaptaron hasta llegar a sustituir su rol de simples almacenadores de mercadería por el de financiadores de los productores ingleses en América, lo que ocurrió durante los siglos XVII y XVIII.

Cuando en las postrimerías del siglo XIX se promulgaron diversas leyes arancelarias destinadas a la protección de la Industria Estadounidense, los factors habían logrado, por un lado, alto grado de conocimiento acerca de las plazas comerciales y financieras en las que actuaban, y por otro, potencia económica suficiente como para romper los antiguos lazos con la metrópoli, transformando así su actividad en servicio financiero, y, conexo a este servicio, interviniendo en la selección y adquisición de la facturación para su cobro asumiendo los riesgos.

Aunque como quedó expresado el grado de expansión y desarrollo alcanzado por los factors en el primer tercio de este siglo fue obtenido sirviendo en la industria textil, el negocio, luego, se diversificó para atender a otras ramas industriales asimismo generalmente relacionadas con la industria textil.

Finalizada la década de cincuenta, el factoring había adquirido entidad propia como contrato y es introducido por las instituciones de crédito norteamericanas en varios Países de Europa Occidental, creando cadenas de empresas de Factoring.

Contrato de factoring.

El contrato de Factoring es un contrato en virtud del cual tiene lugar una cesión de crédito por su titular a favor de un tercero, entidad de crédito, que mediante una retribución se encarga de su cobranza y que garantiza el buen fin, en caso de impago del deudor.

Riesgo de crédito.

Históricamente el riesgo de crédito es el más antiguo y el que mayor importancia tiene en términos de las pérdidas potenciales debido a su incorrecto manejo puede

complicar a una institución de crédito. Sus orígenes datan desde el año 1800 antes de Cristo: en esencia ha permanecido sin variantes desde aquella época. El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir con sus obligaciones convenidas. El riesgo de crédito abarca, tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valoración objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

Solufactoring S.A. es una compañía que concede créditos a las entidades que tienen falta de liquidez, pero esta no toma las medidas necesarias para no exponerse a los riesgos que conlleva adquirir carteras a corto plazo, esto refleja una gran incertidumbre al momento de su recuperación porque no se realiza un análisis exhaustivo, minucioso y con criterio al momento de otorgar los créditos.

Se dan créditos a los clientes por afinidad sobrepasando los montos establecidos para cada cliente sin que estos presenten documentos que aseguren la recuperación de estas carteras.

Por lo tanto, nos vemos en la necesidad de plantear la implementación de un departamento de análisis de créditos en el cual se evaluarán y analizarán a los futuros clientes, aplicando procedimientos que ayudarán a determinar si este tiene capacidad de pago, revisando sus antecedentes crediticios nos permitirá minimizar los riesgos al momento de adquirir dichas carteras.

2.1.2 Antecedentes referenciales.

Empresa a Nivel mundial

FORTIS COMMERCIAL FINANCE MADRID – ESPAÑA

“Somos una empresa líder en activos internacionales con más de 45 años de experiencia. Operamos en 13 países ofreciendo una gama de servicios diseñados para mejorar los flujos de efectivo y la eficiencia empresarial.

Si usted tiene un negocio pequeño y de rápido crecimiento, acaba de constituir una empresa o es una gran multinacional, podemos encontrar la solución adecuada para usted, con operaciones en su mercado local o internacional”.

¿Por qué Fortis Commercial Finance?

Sabemos que conseguir financiación para apoyar el crecimiento de su empresa es una decisión crítica para muchos directores generales, directores financieros y propietarios. Usted necesita estar seguro de que la empresa elegida estará allí para apoyarte, a pesar de los problemas causados por la incertidumbre de los mercados hoy en día. Aquí es donde podemos demostrar nuestros años de experiencia. Porque sabemos realmente llegar a entender su negocio y sus necesidades. Usted puede estar seguro de que cualquier solución que se propone, será específicamente para que pueda alcanzar sus propias metas.

¿Dónde estamos?

Nuestra red de oficinas se extiende por todo el mundo. Con una oficina central ubicada en 's-Hertogenbosch, en los Países Bajos, estamos representados en más de 20 países y tenemos oficinas propias en 13 países con más de 650 empleados. Seguimos creciendo, y planeamos abrir oficinas en nuevos países.

Nuestro Objetivo.

Nuestro objetivo es ser el proveedor de financiación comercial de elección para nuestros clientes, construyendo relaciones duraderas con nuestros servicios, experiencia y conocimientos así como crear soluciones innovadoras para nuestros clientes.

Soluciones internacionales de factoring.

Siendo un grupo empresarial mundial, se dedica a la producción y distribución de neumáticos, orugas de goma y ruedas. Tiene filiales en los principales países de

Europa occidental. Hemos ofrecido una solución Pan europea de financiamiento comercial global con el fin de que puedan disponer de las cuentas por cobrar para estas filiales europeas.

El Gerente de Tesorería de los Estados: "Nuestra colaboración comenzó hace unos diez años y ha ido creciendo mediante la inclusión de nuevos países en el contrato con Fortis Commercial Finance. Hoy tenemos ocho contratos en vigor en 6 países. Estamos muy contentos de que Fortis Commercial Finance haya sido capaz de armonizar los precios y servicios prestados como su modelo de negocio, con un gestor de cuentas y un contrato local en cada país, con nuestra manera de trabajar. Fortis Commercial Finance ha sido capaz de proporcionar los servicios que necesitamos siempre que hemos considerado el crecimiento hacia otros países. Además esta presente en toda Europa, por lo que sin duda contribuirá a ampliar nuestra relación con ellos.

Nuestros Servicios.

Nuestra oferta de Factoring comprende un conjunto de servicios financieros y de gestión, cuyo objeto es aportar soluciones adaptadas a las necesidades que plantean las ventas del cliente, tanto para el mercado doméstico como para sus exportaciones.

Estos servicios, que pueden ser contratados tanto independientemente como en su totalidad, son:

- Cobertura de riesgo de insolvencia;
- Financiación inmediata de las ventas;
- Gestión de cobro;
- Administración de las cuentas a cobrar.
- FCF le ofrece una solución global, aplicada a toda la cartera de clientes.

Empresa a nivel de Latino América.

³FINTRUST S.A. (SANTIAGO DE CHILE)

“Fue fundada en respuesta a las crecientes necesidades de financiamiento de capital de trabajo de las pequeñas y medianas empresas, formando parte de la primera parte de un proyecto empresarial financiero de largo plazo”. Contamos con un equipo prestigioso de ejecutivos de primerísima categoría que, con la seriedad y experiencias requeridas, son capaces de desarrollar actividades financieras competentes y seguras.

La diferencia está en nuestro trato con el cliente, siendo una de nuestras principales fortalezas la cercanía que logramos desarrollar con cada uno de ellos.

El alto grado de confianza que han depositado en nosotros es nuestro motor para seguir adelante y continuar la gran misión de la empresa: financiar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.

Su Servicios están enfocados al Factoring de Documentos en General:

- Compra de Facturas.
- Descuento de Letras y Pagarés.
- Anticipo de Cheques.
- Anticipación de Flujos de Contratos.
- Servicios de Cobranza.
- Servicio de Administración de Cuentas por Cobrar.

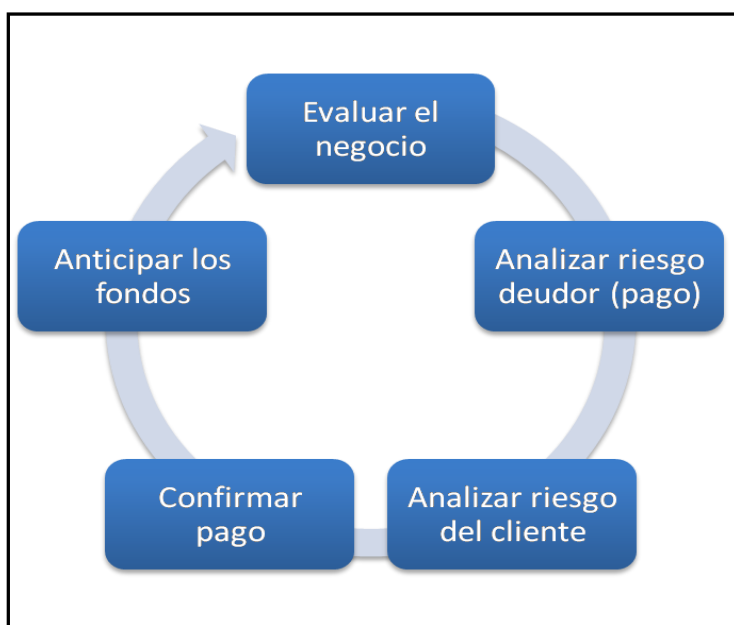
Nuestro Modelo de Trabajo:

- Entrega de información financiera.
- Análisis financiero y riesgo de crédito.
- Fijación de línea de crédito.
- Recepción e ingreso de documentos.
- Curse de operación, giro de fondos.

³<http://www.fintrust.cl/>

- Se notifica al deudor.
- Llegado el momento se realiza la cobranza y recaudación de los pagos de sus facturas o documentos.
- Se liquidan excedentes y se da por finalizada la operación.

GRÁFICO N°. 1
MODELO DE TRABAJO DE FINTRUST



Fuente: <http://www.fintrust.cl/>

Responsables: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Información requerida para trabajar

Para conocer y entender su negocio, solicitamos la siguiente información financiera y legal:

Estados financieros de los dos últimos ejercicios.

- IVA del año anterior y presente.
- Dos últimas declaraciones de impuesto a la renta.
- Antecedentes legales de la sociedad.
- Descripción general de la empresa.

- Listado de los principales clientes a operar en el sistema, incluyendo nombre y RUC de estos.
- Completar estado de situación de socios.

Nuestros ejecutivos comerciales le entregarán más detalles de la información requerida cuando usted así lo requiera. (Favor enviar a nuestro mail: contacto@fintrust.cl)

Empresa a nivel de Ecuador.

⁴RECSA ECUADOR.

“Recaudadora Ecuador es una empresa de cobranza ecuatoriana que inició sus actividades en el año 1998, como Cobranzas del Ecuador S.A. Pertenece al Holding Recaudadora de Chile, grupo con amplia experiencia en la prestación de servicios de cobranza al mercado financiero y de servicios, a nivel de Latinoamérica”.

La experiencia lograda durante estos años por Recaudadora Chile se encuentra actualmente en Ecuador, con el desarrollo estratégico de una estructura organizacional basada en sistemas administrativos, operativos y de información, apoyada por una infraestructura y cobertura que en conjunto están dirigidas a dar respuestas determinadas a las necesidades de sus clientes bajo un concepto de Eficacia en sus Servicios.

Visión

“Ser líderes a nivel nacional en la prestación de servicios de administración de cartera y complementarios a empresas de mercados masivos, comprometidos en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, el mejoramiento continuo de los procesos, el desarrollo integral de nuestro personal y la generación de valor para nuestros accionistas”.

Misión

“Contribuir al desarrollo económico de nuestros clientes mediante la prestación de servicios de cobranzas, compra de cartera, delivery, telemarketing, verificación e

⁴<http://www.recaudadora.com.ec/corp/iframes/experiencia.html>

información, a través de la aplicación de procesos con altos estándares de calidad y una estructura tecnológica y administrativa apropiada para satisfacer sus necesidades y expectativas, apoyados en el desarrollo de nuestro capital humano”.

Valores Empresariales.

“Los valores de la presente empresa son principios generales por los cuales se rigen sus funcionarios. Son el fundamento sobre el que reposa la organización, la filosofía que guía el trato al personal, a los clientes, a los proveedores. Conforman la cultura corporativa y ofrecen las condiciones necesarias para la formulación y logro de nuestros lineamientos estratégicos”

Mercado Objetivo

Recaudadora Ecuador se ha desarrollado tecnológicamente y profesionalmente para prestar sus servicios a empresas de diversos sectores, como el sector financiero, servicios, productivo, casas comerciales, telecomunicaciones, y otros. Avalando su desempeño en la seriedad de sus ejecutivos en el cuidadoso y confidencial manejo de la información.

Servicios.

- Asesorías en administración de carteras de riesgo
- Servicios integrales de cobranzas.

Antecedente 1.⁵

Tipo de Material:	Tesis
Título :	Propuesta metodológica para el análisis de riesgo de crédito en el sector de la construcción ecuatoriano
Autor :	<u>Monteverde Isaza, Álvaro Marcelo</u>
Director de Tesis:	<u>Velasteguí V., Iván, dir.</u>
Descriptor / Subjects :	INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN INSTITUCIONES FINANCIERAS POLÍTICA CREDITICIA EVALUACIÓN DE RIESGOS
Identificador de lugar:	ECUADOR
Identificador de tiempo:	2008-2010
Fecha de Publicación :	2010
Ciudad: Editorial :	Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
Cita Sugerida :	Monteverde Isaza, Álvaro Marcelo. Propuesta metodológica para el análisis de riesgo de crédito en el sector de la construcción ecuatoriano. Quito, 2010, 100 p. Tesis (Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.
Resumen / Abstract:	El análisis de riesgo de crédito en operaciones destinadas al sector de la construcción se ha desarrollado en el área de riesgos de cada institución financiera adoptando sus propios parámetros basados básicamente en la experiencia de los analistas, teniendo en cuenta factores de crédito inherentes a la persona o grupo de promotores y no el proyecto. Esta propuesta metodológica para el análisis de riesgo de crédito en el sector de la construcción ecuatoriano constituye una herramienta de consulta para funcionarios del área de riesgos de las instituciones financieras involucrados en el análisis y concesión de solicitudes de financiamiento para este sector, así como para constructores y promotores de proyectos inmobiliarios que busquen información respecto de las condiciones que deberán observar para que su solicitud de crédito sea gestionada de manera expedita. Este trabajo describe inicialmente las nociones básicas dentro del negocio de la construcción y su financiamiento, luego, se establecen procesos y parámetros bajo los cuales se realice el análisis previo a la concesión de créditos destinados a financiar proyectos inmobiliarios; posteriormente, se abordan temas de administración del riesgo asumido, y por último se evidencian observaciones realizadas con la aplicación de la propuesta metodológica objeto de esta tesis.
Aparece en las colecciones:	<u>Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos</u>

⁵<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2208>

Antecedente 2.⁶

Tipo de Material:	Tesis
Título :	Diseño de un sistema de gestión y mitigación del riesgo operacional en el proceso de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Quito Ltda.
Autor :	<u>Rivadeneira Guevara, María Dolores</u> INSTITUCIONES FINANCIERAS ASOCIACIONES DE CRÉDITO
Descriptores / Subjects :	RIESGO OPERATIVO GESTIÓN DE LOS RIESGOS CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO ESTUDIOS DE CASOS
Identificador de lugar:	ECUADOR QUITO
Fecha de Publicación :	2007
Ciudad: Editorial :	Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador
Cita Sugerida :	Rivadeneira Guevara, María Dolores. Diseño de un sistema de gestión y mitigación del riesgo operacional en el proceso de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio de Quito Ltda.". Quito, 2007, 152 p. Tesis (Maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.
Resumen / Abstract:	La gestión de riesgos operativos constituye un elemento necesario para el logro de los objetivos de toda empresa. Toda empresa tiene como fin aumentar las ganancias, sin embargo incurrir en riesgo operativo pueden ocasionar pérdidas en las utilidades e incluso perjudicar la reputación de la institución. Debido a estos es muy importante comprender los riesgos que se asume y administrarlos de forma sistemática. El objetivo general de esta Tesis es diseñar una herramienta que le sirva al área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de la Cámara de Comercio de Quito, tener controlados los procesos críticos asegurando un mejor y más seguro flujo en sus operaciones. El área de crédito y cobranzas de la Cooperativa de la Cámara de Comercio de Quito esta expuesta a riesgos debido a la naturaleza de sus funciones. Riesgos que podrían ocasionar pérdidas económicas o de imagen, estos pueden ser ocasionados por personas, procesos o eventos externos, por ello el tener identificados las actividades críticas y gestionarlas de una manera adecuada es importante. La Administración Integral de Riesgos contempla el desarrollo de metodologías que permiten identificar, cuantificar, mitigar y monitorear los distintos riesgos que asume una Entidad Financiera, con el fin de determinar con la mayor precisión posible las posibles pérdidas que se pueden presentar como consecuencia del deterioro del valor de los activos, pérdida de valor que debe ser absorbida por el patrimonio de la Entidad, sin que las mismas sean transferidas a los depositantes. Las personas que componen la Cooperativa son la parte mas importante y quienes aseguran el funcionamiento y supervivencia de la Institución, por ello involucrarlos 5 en el manejo y control de riesgos, creará una cultura de responsabilidad compartida entre todos los miembros de la Cooperativa.
Aparece en las colecciones:	<u>Maestría en Dirección de Empresas</u>

⁶ <http://uasb.edu.ec/handle/10644/2217>

Antecedente 3.⁷

Tipo de Material: Tesis

Título : Requisitos para la aplicación de las disposiciones normativas para la gestión del riesgo de crédito minorista de consumo por parte de las instituciones financieras ecuatorianas

Autor : Vergara Arias, María Patricia

Director de Tesis: Noboa García, Paúl, dir.

Descriptor / Subjects : RIESGO FINANCIERO
CRÉDITO AL CONSUMIDOR
MICROFINANCIAMIENTO

Identificador de lugar: ECUADOR

Fecha de Publicación : 2009

Ciudad: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador

Editorial :

Cita Sugerida : Vergara Arias, María Patricia. Requisitos para la aplicación de las disposiciones normativas para la gestión del riesgo de crédito minorista de consumo por parte de las instituciones financieras ecuatorianas. Quito, 2009, 94 p. Tesis (Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.

Resumen / Abstract: El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, organismo creado en 1975 con los representantes de los bancos centrales y autoridades supervisoras de los países del Grupo de los Diez, con el fin de precautelar la solvencia y estabilidad de los sistemas financieros, ha efectuado varias recomendaciones para que las instituciones financieras gestionen y midan los riesgos a los que se encuentran expuestos en la realización de sus actividades, entre ellos el riesgo de crédito. Acogiendo los planteamientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, en la norma de riesgo de crédito ha definido los conceptos de pérdida esperada, incumplimiento, probabilidad de incumplimiento, nivel de exposición del riesgo de crédito, severidad de la pérdida, tasa de recuperación; además demanda a las entidades el uso de metodologías y la conformación de una base de datos para la cuantificación del riesgo de crédito; sin embargo, estas disposiciones no han sido suficientes, por lo que el propósito de este trabajo de investigación es analizar y determinar los requerimientos que deberían cumplirse por parte de las instituciones financieras para la estimación de la pérdida esperada del riesgo de crédito de consumo en forma adecuada y conforme con los lineamientos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. En ese contexto, este trabajo de investigación contiene un estudio de las directrices efectuadas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea para la cuantificación del riesgo de crédito minorista de consumo en el Nuevo Acuerdo de Capital; un repaso de las disposiciones de la normativa para la administración integral de riesgos y para la gestión del riesgo de crédito y de la norma de calificación de activos de riesgo en la parte pertinente a la calificación de créditos de consumo; un estudio del concepto de pérdidas esperadas para riesgo de crédito y las principales metodologías que existen para cuantificarlas y finalmente, el análisis de requisitos mínimos para fortalecer la gestión cualitativa del riesgo de crédito, de los principios, criterios y parámetros que servirán para la cuantificación de las pérdidas esperadas del riesgo de crédito minorista de consumo.

Aparece en las colecciones: Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos

⁷ <http://uasb.edu.ec/handle/10644/930>

Antecedente 4.⁸

- Título:** Auditoría de Gestión Aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento - Sucursal Riobamba durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010
- Autor:** CaizaLLanga, Alexandra Marcela
Zavala Oñate, Eufemia Alejandra
- Palabras clave:** AUDITORIA DE GESTION
BANCO NACIONAL DE FOMENTO RIOBAMBA
- Fecha de publicación:** 25-oct-2011
- Citación:** UDFADE;82T00094
- Ciudad: Editorial :** ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
- Resumen:** La Presente Tesis titulada "Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco Nacional de Fomento, Sucursal Riobamba, durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010" consiste en el análisis mediante la auditoría al Departamento ya mencionado que compone la institución así como de sus principales procesos, en busca de identificar áreas críticas para generar una posible solución y hacer frente a cambios en el entorno. Se iniciará con el Capítulo I, que abarca el conocimiento general de la institución. Seguidamente presenta el marco teórico sobre el cual se va a enmarcar el examen de auditoría que engloba el ámbito de la auditoría, particularmente la enfocada a la gestión, sus componentes de análisis para la evaluación del riesgo, indicadores de gestión, control interno. En el Capítulo II, se realizará un análisis externo e interno, de las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades que rodean al Departamento de Crédito y Cartera. Además contempla el desarrollo del examen de Auditoría de Gestión orientado al departamento antes citado en el que se aplican todos los procedimientos de auditoría determinados. La comunicación de resultados se desarrollada en el Capítulo III, en el que se detallan las evidencias y hallazgos que son debidamente comunicados por medio del Informe de Auditoría, en donde se establecen conclusiones y recomendaciones que permitan mantener y mejorar la gestión del Departamento. El Capítulo IV, abarca conclusiones y recomendaciones emitidas con el objetivo de que se implementen acciones correctivas de las falencias identificadas en el control interno y contribuyan al cumplimiento coordinado de los planes operativos y estratégicos del Departamento.
- Aparece en las colecciones:** Tesis Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA

⁸<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/12345lj6789/806?mode=full>

Antecedente 5.⁹

Tipo de Material:	Tesis
Título :	El Factoring financiero como opción de liquidez inmediata para las pequeñas y medianas empresas en Ecuador. Caso: Office S.A.
Autor :	Villavicencio Salinas, Verónica Lucia
Director de Tesis:	Salazar, Diego
Descriptores :	FACTORING FINANCIERO DISPOSICIONES LEGALES PYMES ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GESTIÓN ORGANIZACIONAL GESTIÓN DE PROCESOS
Fecha de Publicación :	2010
Ciudad: Editorial :	QUITO / PUCE / 2010
Cita Sugerida :	Villavicencio Salinas, Verónica Lucia (2010). El Factoring financiero como opción de liquidez inmediata para las pequeñas y medianas empresas en Ecuador. Caso: Office S.A. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. PUCE. Quito. 151 p.
Resumen:	La presente tesis consiste, en el estudio sobre el contrato de Factoring Financiero como opción de liquidez inmediata para las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en nuestro país, aplicándolo a la Empresa Office S.A para su análisis práctico. El objetivo principal de este estudio, es el de propiciar el uso del factoring financiero como opción de financiamiento a corto plazo, a través de una investigación sobre cuáles son los beneficios que incurrir en su uso, así como los requisitos necesarios para su utilización. Para lograr lo anteriormente descrito, se recopiló información tanto a nivel primario como secundario. La tesis consta de cinco capítulos en los que se estudiaron distintos tópicos según la importancia que reportaran al estudio. En el capítulo uno se analiza lo referente al factoring financiero.
Aparece en las colecciones:	Tesis - Ingeniería Comercial (Sin Restricción)

⁹<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3181>

2.1.3 Fundamentación.

2.1.3.1 Fundamentación Administrativa.

¹⁰Operaciones y servicios.

La Organización orientada a los servicios. En palabras universales una empresa de servicio es el resultado directo de un proceso asociado que busca satisfacer a una o más necesidades de un cliente o usuario y se desarrolla con el propósito de satisfacer expectativas en el resultado de de las mismas. De acuerdo a la definición de la norma ISO 9000, es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad entre el proveedor y el cliente y generalmente es impalpable, así, un servicio puede proveerse en varios contextos:

- Es un proceso que se realiza sobre un producto tangible que se puede tocar (por ejemplo, mantenimiento de computadores);
- Un proceso que se realiza sobre un producto intangible que no se puede tocar pero si visualizar (por ejemplo, los estados financieros de la empresa);
- El proceso para la entrega de un producto intangible (por ejemplo, servicios que brinda un profesos);
- El proceso para la creación de una decoración para el cliente (por ejemplo, eventos sociales).

Para que un servicio sea efectivo, si este está definido y documentado, existen principios básicos que deben darse como:

- **Actitud de servicio:** Convencimiento íntima de todos los que involucrados en el proceso del servicio que se vaya prestar.
- **Satisfacción del cliente o usuario:** Es el propósito de vender satisfacción que debe ser inherente al servicio.

¹⁰<http://aaronballesteros.blogspot.com.es/2008/01/la-organizacion-orientada-los-servicios.html>

- **Establecimiento del nivel de servicio:** Los detalles de los productos y servicios se deben de dar de común acuerdo con todos los involucrados en el proceso como el personal, los clientes y proveedores.

Al respecto surgen muchas preguntas: ¿Las organizaciones están bien orientadas al o a los servicios que se vayan a brindar?, ¿Están determinados los procesos que generan servicios?, ¿Están establecidos y documentados los servicios a través de un catalogo de servicios con niveles señalados?, y finalmente la pregunta de fondo: ¿Cuáles son los beneficios de una organización orientada a prestar servicios para sus accionistas, empleados y clientes?

A continuación se esbozan los lineamientos para diseñar una organización orientada a servicios:

- Especificar y documentar el servicio, conjuntamente con los directivos, empleados, clientes y proveedores las características del servicio y los niveles que se espera recibir, es decir, la expectativa de la calidad y disponibilidad.
- Entrenar y capacitar a toda la organización en la provisión de los servicios definidos, en todos los niveles, instruyendo a los involucrados directamente y luego a los colaboradores suplementarios del servicio.
- Delimitar un Centro de Servicio como punto de reunión entre los proveedores del servicio y el cliente o usuario del mismo que debe funcionar como centro fundamental de todos los procesos de soporte al servicio.
- Construir un catálogo de servicios que debe describir los servicios que se vayan a ofrecer de manera no técnica y comprensible para clientes, personal no especializado y para dar a conocer los servicios, el mismo será utilizado como guía para orientar y dirigir a los clientes, incluir, en líneas generales, los niveles de servicio asociados con cada uno de los servicios que se brindan y debe encontrarse a disposición del Centro de Servicio y de todo el personal que se encuentre en contacto directo con los clientes.
- Establecer un “Programa de Calidad de Servicios”, en el cual se debe incorporar toda la información necesaria para facilitar una gestión eficiente y eficaz de los niveles de calidad del servicio como: Objetivos de cada servicio que se vaya a brindar, evaluación de los recursos, Indicadores de la clave de

beneficio y procedimientos de monitorización de los proveedores. Con la finalidad de que la organización conozca los procesos y procedimientos involucrados en el suministro de los servicios proporcionados, asegurando así que estos se ubiquen con los procesos del negocio y conserven unos niveles de calidad provechosos.

- Constituir un “ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO” (ANS) y un “ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN” (AO), El ANS debe recoger en un lenguaje no técnico, todos los detalles de los servicios brindados. Tras su firma, el ANS debe considerarse el documento de referencia para la relación con el cliente en todo lo que respecta a la provisión de los servicios convenidos, por tanto, es indispensable que contenga claramente definidos los aspectos esenciales del servicio tales como su descripción, disponibilidad, niveles de calidad, tiempos de recuperación, etc.

Los beneficios de una organización orientada a prestar servicios es una organización funcional orientada a procesos da una alta elasticidad a la organización permitiéndole ofrecer más en corto tiempo, ajustarse a los cambios del mercado, mejorando su imagen corporativa, y todo ello se traduce en “RENTABILIDAD y VALOR GANADO”.

Clasificación de los servicios.

Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).

Sector Servicios Comercio: restaurantes y hostelería, reparaciones, comercio al por mayor recuperación de productos, intermediarios del comercio, comercio al por mayor, restaurantes y cafés (sin hospedaje), hostelería, reparaciones, transporte y comunicaciones, transporte por ferrocarril, otros transportes terrestres, transporte marítimo, transporte aéreo, actividades anexas a los transportes, comunicaciones, instituciones de crédito y seguros, instituciones financieras, seguros, auxiliares financieros y de seguros, actividades inmobiliarias, servicios prestados a las empresas y alquileres, servicios prestados a las empresas, alquiler de bienes muebles, alquiler de bienes inmuebles.

Otros servicios: Servicios de las admones, públicas, servicios de saneamiento de vías públicas, limpieza y similares, servicios de educación e investigación, sanidad y servicios veterinarios, asistencia social y otros servicios colectivos, servicios recreativos y culturales, servicios personales, servicios domésticos, representaciones diplomáticas y organismos internacionales.

Por el sector de actividad servicios de distribución: Servicios de producción, servicios sociales, servicios personales,

Por su naturaleza: Servicios de salud, servicios financieros, servicios profesionales, servicios de hostelería, viajes y turismo, servicios relacionados deporte, servicios de los poderes públicos, servicios distribución y alquileres, servicios de educación e investigación, servicios de telecomunicaciones, servicios personales y de reparaciones y mantenimiento. Por su función servicios de gestión y dirección empresarial.

Servicios de producción: servicios de información y comunicación, servicios de investigación, servicios de personal, servicios de ventas, servicios operativos.

Por el comportamiento del consumidor. Servicios de conveniencia, servicios de compra, servicios de especialidad, servicios especiales, servicios no buscados.

Empresas de servicios.

¹¹**Servicio.**

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o el servicio básico, como consecuencia de precio la imagen y la reputación del mismo. "Ser el número uno obliga", se compromete ofrecer un gran servicio.

La "Calidad del Servicio" según Malcom Peel; a quien señalamos por la claridad de su idea, puede ser descifrada como "aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad"

¹¹ <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>

La calidad del servicio y satisfacción son conceptos que están íntimamente relacionados puesto que una mayor calidad del servicio llevará a aumentar la satisfacción del consumidor, es decir, que la primera debe ser tratada como un antecedente de satisfacción.

Calidad Percibida es el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de una entidad en su conjunto, es una forma de actitud, semejante pero no equivalente a satisfacción y resultante de la comparación entre expectativas y percepciones. (Prasuraman, Zeithaml y Berry 1985).

Asumimos el concepto de calidad percibida como el proceso mediante el cual se reflejan los diferentes elementos que intervienen en el servicio en formas de imágenes concretas manifestadas a través de juicios del consumidor. Calidad objetiva y calidad percibida: el siguiente concepto distingue entre calidad mecánica y humanística. La primera tiene que ver con aspectos objetivos. La segunda, la humanística o percibida, se refiere a la respuesta subjetiva de las personas con respecto a los objetivos y es, por ello, un fenómeno totalmente relativo que define entre los juicios de valor.

Calidad como actitud. Calidad de servicios es una evaluación de conjunto, similar a la actitud. Parasuraman, A; Zeithaml, V; y Berry, L (1985) sostienen esta idea basándose en el resultado de un estudio por el cual los consumidores usan básicamente los mismos criterios generales para emitir un juicio valorativo de la calidad del servicio.

Calidad como satisfacción: La satisfacción se define como un estado psicológico resultante de la ecuación a que dan lugar las expectativas no confirmadas, acompañadas de un sentimiento a priori del consumidor sobre las expectativas de consumo, satisfacciones es una valoración de una transacción específica, mientras que calidad es una valoración global, por tanto, sobre la base de esta distinción, una acumulación de valoraciones de transacciones, específicamente conduce a una valoración global.

El servicio de los servicios puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del consumidor su grado de satisfacción. La experiencia será positiva o negativa según:

- La posibilidad de opción.
- La disponibilidad
- El ambiente.

La actitud del personal de servicio (Amabilidad, cortesía, ayuda, iniciativa)→ en la venta y durante la prestación de servicio.

El riesgo percibido al recoger el servicio, que va unido a la imagen y a la reputación de la empresa.

- El entorno.
- Los otros clientes
- La rapidez y precisión de la respuesta a sus preguntas.
- La reacción más o menos tolerante con respecto a sus reclamaciones.
- La personalización de los servicios.
- Prestación.

El servicio de los servicios no solo es importante para reforzar los beneficios que el comprador busca en la prestación, sino que se ha convertido también en un arma competitiva básica e indispensable en todos los sectores en los que el servicio no se ha convertido en algo trivial.

Dentro del punto de vista del ciclo comercial, un mismo individuo suele catalogarse en diferentes categorías, que van desde el pertenecer al "público objetivo" de la empresa o institución, pasando por ser "cliente potencial", luego "comprador eventual" y hasta llegar a ser " cliente habitual" o "usuario". Los entes clasificados como "público objetivo", no se interesan de forma particular por el servicio o producto, que ofrece la empresa. El " cliente potencial", sí se interesa, pero todavía no se decide comprar o acudir al servicio, el "comprador eventual", ya se ha decidido

y el " cliente habitual" o "usuario" incorpora a su vida las consecuencias de la compra o el acudir al servicio. El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. Claro que una sonrisa nunca esta de más. Hace además que esa sonrisa proporcione una buena información que oriente hacia el interlocutor idóneo o que no permita impacientarse. Se trata de un problema de métodos y no de simple cortesía.

¹²La norma ISO en empresas de servicio.

Para comenzar a hablar de las normas ISO 9000, es importante partir de la concepción de estándares planteada por Guasch, Racine, Sánchez y Diop, (2008) , quienes mencionan que los estándares están presentes en todo el mundo hoy, definen en gran medida el modo como las personas, productos y procesos interactúan uno con otros y con su ambiente. Un estándar se puede considerar como un patrón o modelo que ha sido establecido por cierta autoridad, costumbre o consenso general. Los estándares de calidad no son ajenos a esta definición y en este capítulo se describen los estándares de las normas ISO 9000, con el fin de tener un referente que nos permita desarrollar esta obra.

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización conformada por los diferentes organismos de Estandarización nacionales del mundo. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas.

Estas normas están sujetas a la revisión y mantenimiento quinquenal, con el fin de que puedan responder a las exigencias de los mercados actuales, lo cual, originó que en el año de 1994, se publicara la primera revisión de la familia de las normas ISO 9000. Posteriormente, en el año 2000, se hace una nueva revisión de la norma con cambios significativos, generándose a través de esta nueva revisión el cambio

¹² <http://www.eumed.net/libros/2010e/823/NORMA%20ISO%20EN%20EMPRESAS%20DE%20SERVICIO.htm>

de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 1994 por la norma que establece la Gestión de la Calidad. En el 2008 se presenta una nueva versión de la norma ISO 9001 en donde se realizan una serie de enmiendas y aclaraciones de la norma anterior. Sin embargo, la esencia de la norma previa permanece vigente, como se aclara a continuación.

Beneficios de la norma ISO 9001

Dearing J (2007), en su artículo cuales son los beneficios de ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

1. Proporciona disciplina la interior del sistema en donde se esté implementando.
2. Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
3. También se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.

2.1.3.2 Fundamentación Operativa

Logística.

El campo de la Logística.

En la empresa, la palabra logística se relaciona de una forma más o menos directa con todas las actividades inherentes al proceso de aprovisionamiento, fabricación y distribución de productos.

¹³Personal

La empresa cuenta con un nivel de operación, de especialistas, de supervisión y gerencial con la cantidad de personal necesario, los cuales cuentan con un nivel de formación general satisfactorio y a su vez una formación especializada en logística

¹³<http://jaibana.udea.edu.co/grupos/logistica/Modelo%20de%20Referencia.htm>

de acuerdo a su función por medio de programas formales. Igualmente, el personal cuenta con una experiencia en la actividad de no menos de 5 años. Existe una rotación del personal no superior al 5%. El personal ve posibilidades de mejorar profesional y personal dentro de las actividades logísticas.

Existe un programa de formación que abarca a todo el personal, donde cada trabajador al menos recibe una actividad de formación o desarrollo profesional al año. Existe una evaluación del desempeño de cada trabajador al menos una vez al año, lo cual permite especificarle a cada uno las áreas de formación desarrollo que debe realizar, lo cual es la base del programa de formación.

Todo el personal que labora en el sistema logístico conoce, domina y hace propia la misión, objetivos, políticas y normas del sistema logístico de la empresa que este a su vez domina las funciones y la contribución que se espera de él para el cumplimiento exitoso de tales elementos.

Existe una alta participación de los trabajadores en la gestión del sistema logístico, dado principalmente por toma de decisiones por los trabajadores a todos los niveles; alta participación de los trabajadores en la proposición, evaluación e implementación sistemática de mejoras en el sistema; y fomento del trabajo en equipo.

Funciones del área de logística

La función logística se encarga de la gestión de los flujos físicos (materias primas, productos acabados) y se interesa a su entorno. El entorno corresponde en este caso a:

- Recursos (humanos, consumibles, electricidad)
- Bienes obligatorios a la realización de la prestación (almacenes propios, herramientas, camiones propios, sistemas informáticos)
- Servicios (transportes o almacén subcontratados)

La función logística gestiona directamente los flujos físicos e indirectamente los flujos financieros y de información asociados. Los flujos físicos son generalmente

divididos entre los “de compra” (entre el proveedor y su cliente), “de distribución” (entre un proveedor y el cliente final), “de devolución” (logística inversa).

2.1.3.3 Factoring.

Desde el punto de vista financiero, el Factoring es un producto que nació con la idea de dar una solución a aquellas personas naturales o jurídicas obligadas a conceder un plazo de pago a sus clientes, sobre todo cuando dicho plazo es prolongado. Es un producto financiero que ofrece al usuario la posibilidad de disponer del importe de la operación anticipadamente al vencimiento acordado con sus clientes.

También ofrece un conjunto de servicios administrativos de control de la facturación, libramiento y seguimiento de la documentación contable, emisión de facturas, gestión y liquidación de las mismas. Equivale a la subcontratación de estos servicios para ahorrar costes internos.

Tipos de Factoring:

Se puede clasificar las operaciones de Factoring de la siguiente forma:

Factoring con recurso: este tipo de Factoring se cede el derecho de cobro ante un tercero, pero la empresa de Factoring no se hace cargo de la posible insolvencia del deudor, con lo que consigue cobrar su crédito., exigirá su importe al cliente que le cedió los derechos. En realidad funciona como un descuento de efectos, pero utilizando otros documentos mercantiles (facturas, recibos, etc.).

La empresa de Factoring adelanta a su cliente el importe de los créditos concedidos, menos unas comisiones y unos intereses.

Factoring sin recursos: (también llamado Factoring convencional): aquí se produce la venta de los derechos de cobro, esto es, los riesgos de impagos los asume la empresa de Factoring, adelantando a su cliente el importe de los derechos menos unas comisiones y unos intereses. El coste es más elevado que el Factoring con recurso.

Características del Factoring.

- La empresa de factoring es la que realiza las gestiones de cobro de su cliente con respecto a las facturas concedidas.
- La sustitución de funciones supone un ahorro de costes de gestión de la empresa que cede sus derechos.
- Es también una garantía frente a la insolvencia de los deudores, ya que al ceder los derechos de cobro, la entidad de factoring asume el riesgo de quiebra, impago, fraude, etc.
- Es una fuente de financiación, ya que funciona en muchos casos como si fuera un descuento de una letra, es decir se abona el importe menos las comisiones y los intereses por adelantar el dinero.

Los requisitos para que se pueda celebrar un contrato de Factoring es que el cesionario (empresa de Factoring) sea una entidad de crédito (banco, caja de ahorro, cooperativa de crédito, establecimientos financieros de crédito) y que el cedente (cliente del Factoring) sea un empresario (persona física o jurídica o profesional).

El Factoring engloba toda una serie de servicios de análisis, administración, gestión, financiación de ventas, facturación y cobro de la cartera de los clientes. Su utilización puede eliminar el riesgo de impagos, reducir los retrasos en el cobro de las facturas, rebajar considerablemente los costes administrativos y simplificar su contabilidad.

Los principales usuarios de Factoring son las pequeñas y medianas empresas (PYMES), ya que son las que más pueden beneficiarse de sus ventajas.

Estas ventajas son:

- Ahorro de tiempo, ahorro de gastos, y precisión de la obtención de informes.
- Permite la máxima movilización de la cartera de deudores y garantiza el cobro de todos ellos

- Saneamiento de la cartera de clientes
- Permite recibir anticipos de los créditos concedidos
- Puede ser utilizado como una fuente de financiación y obtención de recursos circulantes.
- Reduce los costos de gestión, al ceder las cuentas por cobrar a una empresa de Factoring
- Protección por insolvencia o quiebra de los clientes, con lo que se pueden efectuar planes de tesorería a corto y mediano plazo.

Inconvenientes del Factoring.

Coste elevado ya que el tipo de interés aplicado es mayor que el descuento comercial convencional

El factor puede no aceptar algunos de los documentos de su cliente si considera que supone riesgo

Quedan excluidas las operaciones relativas a productos perecederos y las de a largo plazo (más de 180 días).

El factor sólo comprará las cuentas por cobrar que quiera, por lo que la selección dependerá de la calidad de las mismas, es decir, de su plazo, importe y posibilidad de recuperación.

2.1.3.4 Carteras de crédito.

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

¹⁴Concentración de Cartera.

Concentración significa que hay mucho crédito en pocas personas, lo cual puede contraer muchos riesgos. La concentración se puede dar en muchos sentidos y es

¹⁴<http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/intermedio/riesgos/%7BA5059B92-176D-0BB6-2958-7257E2799FAD%7D.pdf>

más comprometida cuando se da en segmentos riesgosos de la cartera. Como por ejemplo la concentración se alcanza en un sector económico (textil, automotriz, servicios, comercial etc.) o en alguna región geográfica, o por tipo de crédito (tarjeta de crédito, hipotecario, refaccionario etc.). Habitualmente se mide a través de algún indicador que resume en un solo número cómo está distribuida o por saldos a una cartera de crédito o alguno de sus fragmentos. Un indicador muy distinguido para medir la concentración es el índice de “HerfindahlHirshmann” (IHH) que toma valores entre el recíproco del número de deudores o créditos (N) de una cartera, y uno. Así, una cartera completamente diversificada en donde todos los deudores deben exactamente lo mismo, daría un valor del índice de $1/N$, mientras que si el índice vale uno, necesariamente se tiene que el crédito se encuentra totalmente concentrado en un solo crédito o deudor. El inverso de este índice, llamado el equivalente numérico de “Adelman” se demuestra como el mínimo número de créditos del mismo tamaño que proporcionarían el valor del índice.

Medidas de riesgo asociadas a una cartera de créditos.

La medida de riesgo de un crédito particular es una probabilidad de incumplimiento. Al igual que en el riesgo de mercado, en el caso de una cartera de créditos lo que se requiere es hallar una distribución de probabilidades de las pérdidas y ganancias crediticias.

2.1.3.5 Crédito.¹⁵

Término utilizado en el comercio y finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos.

La palabra crédito viene del latín (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. Así “crédito” en su origen significa entre otras cosas,

¹⁵<http://www.eumed.net/libros/2006b/cag3/1f.htm>

confiar o tener confianza. “El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero o producto, hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado”.

“Tener un crédito significa poseer características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza”

Este crédito permite cubrir necesidades del presente adquiriendo el compromiso de cancelar en el futuro. Cuando se usa el crédito para adquirir algo, en realidad está prometiendo cancelara su deuda.

En el campo económico financiero se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que tenemos en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

CLASES DE CRÉDITO

Según el origen:

- a. **Créditos comerciales**, son los que los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa.
- b. **Créditos bancarios**, son los concedidos por los bancos como préstamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos;
- c. **Créditos hipotecarios**, concedidos por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra garantía del bien inmueble adquirido.

- d. Créditos contra emisión de deuda pública.** Que reciben los gobiernos centrales, regionales o locales al emitir deuda pública.
- e. Créditos internacionales,** son los que concede un gobierno a otro, o una institución Internacional a un gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Mundial.

Según el destino:

De producción: Crédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.

De consumo: Para facilitar la adquisición de bienes personales.

Hipotecarios, destinados a la compra de bienes inmuebles,

Según el plazo:

A corto y mediano plazo: Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo.

A largo plazo: Para viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc.

Según la garantía:

Personal. Créditos a sola firma sobre sus antecedentes personales y comerciales.

Real (hipotecas).

Prendarias. Cuando el acreedor puede garantizar sobre un objeto que afecta en beneficio del acreedor.

¹⁶Políticas de crédito.

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

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

Como actúan las políticas de crédito.

Las políticas de crédito y cobro tienen como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo.

Las ventajas que supone tener una política de crédito definida.

- Es la mejor forma de reconocer la presencia del credit management en la empresa y de sentar las bases para una cultura de credito a clientes.
- La politica da autoridad y potestad al cliente manager y le sirve de apoyo en sus funciones profesionales.
- Permite clasificar a los comerciantes y a todos los empleados que tengan relación con los clientes
- Evita los cnflictos entre comercial y finanzas
- Es el manual de instrucciones para todo el personal y facilita la formación de los nuevos empleados
- En el caso que el credit manager se jubile o se marche de la empresa las disfunciones que se puedan producir serán minimas.

¹⁶Gestión del crédito y cobro- Pere Brachfield

- Evita las actuaciones arbitrarias y las decisiones subjetivas
- Elimina las condiciones especiales que se suelen conceder a algunos clientes priveligieados o por amiguismo con el jefe.
- Crea un consenso en la forma de tratar las operaciones comerciales.
- Maximixan la rentabilidad economica
- Optimizar los flujos de cobro y generar liquidez
- Cuantificar y controlar los líneas de crédito y límites de riesgo.
- Realizar un seguimiento de los créditos concedidos y controlar posibles desviaciones
- Señalar quienes son los responsables de hacer cada tarea relacionada con el crédito comercial dentro de la empresa

Políticas de créditos normales, restrictivos o flexibles.

Políticas de crédito normales son las que se sitúan en el termino medio; es decir no son ni restrictivas no liberales.

Las políticas de crédito normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes.

Esta clase de política se puede aplicar cuando en la situación interna de la empresa y la coyuntural se dan las siguientes condiciones:

- La empresa proveedora goza de una buena salud financiera
- La empresa esta suficientemente capacitada
- La empresa tiene capacidad de endeudarse a corto con costes razonables
- Los margenes obtenidos en la venta de los productos son suficientemente buenos
- Los clientes suelen cumplir con sus compromisos de pago
- Los niveles de morosidad y la siniestralidad de la empresa del sector son bajos

Políticas de crédito y cobro restrictivas.

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito. Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento o corto plazo y se conforman con mantener su cifra de venta y cuota de mercado.

La misión de esta clase de políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento externo con entidades financieras.

Las políticas de crédito restrictivas proponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito. Limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes que merecen el crédito.

Este tipo de políticas es adecuado cuando las circunstancias sean las que a continuación se relacionan:

- La empresa proveedora se encuentra en una situación de oligopolio de oferta.
- La empresa tiene pocos recursos propios ya que su capital social es escaso.
- A la compañía es difícil o muy costoso obtener recursos ajenos para financiarse
- La empresa se encuentra pasando por una situación financiera delicada y no puede permitirse un quebranto económico provocado por impagos.
- La demanda del producto supera la capacidad de fabricación o a las existencias.
- El ciclo de fabricación del producto es muy largo.
- La coyuntura económica está pasando por una fase de desaceleración o de recesión.
- Se ha disparado el índice de morosidad en el sector.
- El sector en que se encuentra la empresa está pasando una crisis.

Las políticas flexibles.

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganarnos al cliente, por lo que las concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los clientes y ganar cuota de mercado. Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial. El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas que las practican deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos. Para las empresas también supone mantener en su activo circulante importantes masas de deudores con el consiguiente coste financiero y además deben soportar frecuentes tensiones de tesorería por disminuciones del cash flow.

Una serie de condiciones obligan a adoptar este tipo de políticas: las más habituales son:

- La empresa se encuentra con un mercado maduro y automatizado
- La oferta es mucho más elevada que la demanda.
- El sector es enormemente competitivo.
- Los productos que vende la empresa han entrado en una fase de madurez.
- Se está produciendo una progresiva caída de la demanda de los productos debido a la ralentización de la actividad económica
- La cartera de pedidos ha menguado en los últimos meses.
- En el mercado no hay muchos competidores que ofrecen productos parecidos.
- Los clientes han endurecido sus condiciones de compra y exigen mayores plazos.

Así mismo existen unos determinantes que hacen recomendable la aplicación de políticas de crédito flexibles y que son:

- La empresa necesita ganar más cuota de mercado
- Hace falta incrementar el número total de clientes.

- La compañía quiere expansionarse y aumentar su facturación.
- La situación económico-financiera de los clientes es muy buena y no hay morosidad y se quiere fidelizar a la clientela.
- Los márgenes comerciales de los productos son muy buenos y permiten absorber un elevado nivel de incobrables.

Estándares de crédito.

Los estándares de crédito de las empresas definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asunto tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedios de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito.

Al realizar el análisis de los estándares se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa.

Si los estándares de crédito se hacen más flexibles, más crédito se concede. Los estándares de crédito flexibles aumentan los costos de oficina, por el contrario, si los estándares de crédito son más rigurosos se concede menos crédito y por ende los costos disminuyen.

2.1.3.6 Las cuentas incobrables.

Se consideran cuantas incobrables aquellas generadas por un cliente que no ha realizado el pago oportuno y que estas se generaron en un periodo contable en las cuales no fueron canceladas, y como toda deuda posee un plazo de prescripción se considera que sus valores no son recuperables o se de una imposibilidad de cobro.

Estimación de cuentas incobrables.

“Otra variable que se afecta por los cambios en los estándares de crédito es la estimación de cuentas incobrables. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más

flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo”

Volumen de ventas

“Como se denotó en párrafos anteriores, a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles se espera que aumenten las ventas y las restricciones las disminuyen, se tiene entonces que los efectos de estos cambios tienen incidencia directa con los costos e ingresos de la empresa y por ende la utilidad esperada”

Evaluación de estándares de crédito.

“Para determinar si una compañía debe establecer estándares de crédito más flexibles, es necesario calcular el efecto que tengan estos en las utilidades marginales en las ventas y en el costo de la inversión marginal en las cuentas por cobrar”.

2.1.3.7 Riesgo de crédito¹⁷.

El otorgamiento de un crédito se ha constituido para muchas empresas y entidades financieras en el instrumento de penetración y profundización de mercado, en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial, de allí nace la incertidumbre porque no se cuenta con el personal o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito. El riesgo de crédito es la posible pérdida que asume un agente económico como efecto del incumplimiento de las obligaciones contractuales que relacionan a las contrapartes con las que se relaciona el crédito. Se da usualmente con las instituciones financieras, pero también causa afectación a empresas y organismos de otros sectores.

El riesgo de crédito generalmente está asociado a la incertidumbre sobre los créditos y la recuperación de los mismos en los plazos determinados, tratando de evitar así la morosidad de las carteras de cuentas por cobrar. Es de gran importancia que las entidades bancarias o crediticias analicen adecuadamente la

¹⁷http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_de_cr%C3%A9dito

solvencia presente y futura de sus prestadores y de esa manera poder administrar eficazmente su cartera de crédito, teniendo en cuenta que al Conceder Crédito se puede incurrir en tres tipos de riesgos:

- **Riesgos de Ilquidez.**-Se evoca a la falta de dinero por parte del deudor ,reflejandose asi en el incumplimineto de sus pagos dentro del periodo establecido o de efectuar con posterioridad a la fecha en que se quedo programada en el contrato.
- **Riesgo de Instrumentación o legal.**- Se da por la falta de precaución o conocimiento en la celebración contratos, convenios, pagares, letras de cambio o instrumentos de tipo legal que obliguen al deudor al pago.
- **Riesgos de Solvencia.**-Se presenta debido a la falta de un verdadero análisis e identificación del sujeto de credito que no tenga activos o colaterales para el pago de sus obligaciones, para ello es necesario que se adopten procedeminetos de investigacion y analisis de credito que reflejen un verdadero "Record de calificación de clientes".

Tipos de riesgo de crédito.

De los distintos tipos de riesgos de crédito pueden clasificarse en función del tipo de que lo soporta:

1.-Soportado por particulares

Son los que se enfrentan a un riesgo de crédito cuando depositan su dinero en un banco, lo prestan o firman contratos en los que se los obliga a realizar un depósito como por ejemplo un contrato de alquiler. En algunos países los gobiernos han reconocido que la capacidad de los ciudadanos para evaluar su riesgo de crédito es limitada, por lo tanto, este podría reducir la eficiencia de la economía. De allí una serie de leyes para proteger a los depositantes de bancos.

2.-Soportado por empresas

La mayor parte de las empresas están expuestas al riesgo de crédito cuando venden a plazos. Algunas compañías cuentan con departamentos de riesgos cuyo trabajo consiste en estimular la salud financiera de sus clientes para establecer si es

posible venderles a crédito o no. En ocasiones estas utilizan para tal fin los servicios de compañías externas especializadas en la valoración del riesgo.

3.-Soportado por instituciones financieras frente a clientes particulares

Las instituciones financieras soportan riesgos de créditos cuando prestan dinero a sus clientes particulares a través de tarjetas de créditos, hipotecas, líneas de créditos o prestamos particulares.

La mayor parte de los bancos desarrollan modelos para asignar a sus clientes niveles de riesgos. Se suelen utilizar tanto para determinar los límites de préstamos y líneas de créditos como las tarjetas así exigir primas adicionales en forma de tipo de interés más elevados.

4.-Soportado por instituciones financieras frente a clientes corporativos

Usualmente, los bancos ofrecen tipos de interés que dependen de la probabilidad de incumplimiento del deudor, exigen garantías y en ocasiones, asignan restricciones adicionales como la de limitar los dividendos o la imposibilidad de endeudarse por encima de ciertos límites cuando se asigna cupos determinados.

Un mecanismo reciente para protegerse de los incumplimientos es el de los derivados de crédito.

5.-Pérdidas esperadas e inesperadas

Para la gestión del riesgo de crédito suelen utilizarse los conceptos de pérdidas esperadas e inesperadas. La pérdida esperada en una transacción es la esperanza matemática del posible quebranto. Generalmente suele calcularse como el producto de:

- La probabilidad de incumplimiento, es decir, la posibilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones.
- Exposición en riesgo, o tamaño de la deuda.
- Pérdida en caso de incumplimiento, es una evaluación de la parte que realmente se pierde en caso de que se de un incumplimiento tras ejecutarse las garantías.

Habitualmente los reguladores bancarios exigen que las entidades financieras tengan capital suficiente como para poder absorber pérdidas inesperadas de un tamaño dado. El marco regulatorio de Basilea II establece “Normas para estimar el tamaño de dicho colchón de capital”. Las pérdidas inesperadas no son aumentadas dado que dependen en gran medida de la correlación entre los distintos préstamos que componen un portafolio.

18 PRINCIPALES FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO EN LAS EMPRESAS.

Factores internos, dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa

Factores externos, tales como la inflación, tipo de cambio, tasas de interés, todo aquello que afecte la capacidad e pago de los prestatarios.

Principios básicos para evaluación de créditos.

Siempre hay que tener presente dos aspectos para la evaluación de créditos

1. Propósito del crédito: destino, adonde va a recaer el producto
2. Análisis del crédito: evaluar si el solicitante es sujeto de crédito

La evaluación de los créditos y su otorgamiento se fijan siempre a través de un área o departamento de créditos y cobranzas el cual tendrá algunas funciones específicas dentro de la organización o empresa.

Riesgo individual de un Crédito.

1.- Riesgo de fuente de pago.

Depende exclusivamente de la capacidad de pago del cliente en el que intervienen factores como:

- Riesgo País
- Riesgo del sector
- Riesgo financiero de la empresa para el pago de sus obligaciones.

18 <http://fiduciariaargentina.com/creditos/administracion-de-creditos.aspx>

Riesgo operativo de la empresa.

Comprende el desarrollo de varios elementos en las operaciones de las actividades de la empresa.

- Riesgo de estructura de los costos
- Riesgo de mercado
- Riesgo productivo

Riesgo Financiero.

- Riesgo de cobranza
- Riesgo de administración de recursos
- Riesgo de suministro.

Objetivos y funciones del departamento de créditos.

El objetivo principal del departamento de crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta.

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- Detectar aquellos créditos con riesgos superior a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- Preparar un sin numero de análisis para futuros ejecutivos de cuentas
- Realizar estudios sectoriales o de zona.
- Realizar estudios de segmento.

2.1.3.7 Análisis de crédito.

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 analista de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta.

Aspectos cuantitativos del análisis de créditos.

Disponibilidad de información para evaluar un crédito. Cuando se analiza un crédito a una empresa, se deberá tener presente la calidad de información con la que se dispuso para ello, por eso es importante la primera entrevista.

Nunca será posible tener el 100% de la información que uno quisiera pero lo que no puede ser es que se omita información que son fáciles de obtener tales como:

- Información de clientes sobre el sector
- Información de proveedores
- Información de bancos
- Base de datos internas
- Base de datos externas
- Centrales de riesgo
- Otras fuentes de información

Aspectos necesarios en la evaluación del crédito.

- El análisis de crédito debe contemplar un análisis de los aspectos cualitativos (honorabilidad, administración, competencia) y cuantitativos (balances, estado de pérdidas y ganancias, flujo de caja)
- El comportamiento de pago de un cliente con una institución es un elemento muy importante para la decisión de futuros créditos
- La decisión de crédito definitiva es prever si un cliente podrá pagar o no en determinadas condiciones.
- De preferencia se debe analizar balances de las tres últimas gestiones

- Tipo de empresa solicitante del crédito (srl, sa, empresas familiares, etc.)
- Análisis del sector a donde pertenece la empresa solicitante

Análisis de las cuentas del balance.

- Cuentas comerciales por cobrar
- Inventario
- Activo fijo
- Obligaciones bancarias
- Obligaciones comerciales
- Razones o ratios financieros (análisis)

Aspectos cualitativos del análisis de crédito.

Es importante dominar los aspectos cuantitativos, pero no es suficiente. el análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de evaluar de una empresa. su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, para lo cual debemos tener presente los siguientes aspectos

- Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión de la empresa)
- Historia del solicitante (años en el negocio, evolución del negocio, tipo de sociedad)
- Historial crediticio del solicitante (experiencia crediticia con terceros, proveedores, instituciones financieras)
- Análisis del sector al cual pertenece el solicitante.

Obtención de la información de crédito.

Cuando un cliente desee obtener crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito, pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes. Y la verificación de lo que expuesto ahí sea verídico. Si la empresa ya le ha concedido anteriormente crédito al solicitante, ya tiene su

información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante. Las fuentes externas principales de información crediticia es la brindada por los estados financieros, por las oficinas de referencias comerciales, central de riesgo, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores. Teniendo como mayor referencia el historial de pago y si se dio el caso de que hubo incumplimiento parcial la evaluación deberá ser mayor y los requerimientos más estrictos para así evitar algún inconveniente de pago o en su defecto que la cancelación no sea realizada en lo posterior.

Análisis de la información de crédito. Los estados financieros de un solicitante de crédito y el mayor de cuentas por pagar se pueden utilizar para calcular su plazo promedio de cuentas por pagar.

Esta cifra se puede entonces comparar con las condiciones de crédito que la ofrece actualmente.

Para clientes que solicitan créditos grandes o líneas de crédito, deben hacerse un análisis de razones detallado acerca de la liquidez, rentabilidad y deuda de la empresa utilizando los estados financieros de esta. Y si tiene la capacidad para cumplir con la obligación a adquirir.

Una empresa puede establecer las razones o programas de evaluación de crédito a la medida de sus propios estándares de crédito. No hay procedimientos establecidos, pero la empresa debe encajar su análisis a sus necesidades. Esto da una sensación de confianza que se están tomando los tipos de riesgo de crédito deseado.

Una de las principales atribuciones en la decisión final del crédito es el juicio subjetivo del analista financiero acerca de los méritos que tenga una empresa para el crédito. Y hacerlo de manera detallada para así evitar la conclusión errónea del tipo del cliente.

Determinación del grado del Riesgo aceptable.

A medida que nos movemos de los grupos de clientes quienes muy probablemente pagan sus deudas, a los clientes con menos probabilidades de que paguen sus cuentas se pueden hacer dos cosas:

- Modificar nuestros flujos de entrada de efectivo por cobro a nuestros clientes.
- Aumentar nuestra inversion de efectivo en cuantas por cobrar.

Condiciones del crédito.

Las condiciones del crédito ayudan a la empresa a obtener mejor calidad de clientes, los cambios en cualquier aspecto las condiciones de crédito de la empresa pueden tener efecto en su rentabilidad total. Los factores positivos y negativos relacionados con tales cambios y los procedimientos cuantitativos para evaluarlos se presentan a continuacion.

La estimacion de las cuentas incobrables debe disminuir, pues como en promedio los clientes pagan más pronto, debe disminuir la probabilidad de una cuenta mala, este argumento se basa en el hecho de que mientras más se demore un cliente en pagar, es menos probable que lo haga.

A mayor tiempo transcurrido, hay más oportunidades de que un cliente se declare tecnicamente insolvente o en banca rota.

Tanto la disminucion en el periodo promedio de cobro como la disminucion en la estimacion de cuentas incobrables deben dar como resultado un aumento en las utilidades . ya que los valores recuperados de carteras vencidas que representaban riesgo crediticio porcentualmente perdida al ser cobrados generan ingresos.

Periodo de crédito.

Los cambios en el periodo de crédito también afectan la rentabilidad de la empresa. Pueden esperarse efectos en las utilidades por un aumento en el periodo de crédito como un aumento en las ventas, pero es probable que tanto el periodo de cobros

como la estimación de cuentas incobrables también aumenten, así el efecto puede ser negativo. O representativo no un valor real al correspondiente en los estados financieros y eso nos afectará a la toma de decisiones ya que si la información proporcionada no es correcta se podrá tener una estimación inadecuada de la situación real de la empresa.

¹⁹Administración del Riesgo

La definición de una política clara de administración de riesgo por parte de la Junta Directiva de la Institución, constituye la columna vertebral del sistema general de administración de riesgo crediticio.

Esta política debe reflejar el nivel de tolerancia frente al riesgo dado el nivel de rentabilidad esperado, generando límites para las distintas exposiciones del portafolio de crédito, acordes con el capital de respaldo. Así mismo, la Junta debe garantizar o exigir a la Administración de la Institución la asignación adecuada de tiempo y recursos físicos y humanos para el cumplimiento de esta política, así como reportes periódicos sobre los niveles de exposición, las implicaciones de los mismos y las actividades relevantes para su mitigación y/o gestión.

Para Rafael Urdaneta, experto en riesgo, los componentes básicos de la política de administración de riesgos deben contemplar:

Política de exposición y límites.- Esta política debe definir el nivel de exposición inicial y potencial para cada crédito o grupo de éstos, así como los límites de adjudicación y concentración por deudor, sector económico o grupo económico. Debe tomar en cuenta los siguientes parámetros:

- Distribución de Activo de Crédito en los Mercados Objetivo.
- Límites de exposición crediticia potencial y actual por grupo económico, sector económico, vinculados y contraparte.
- Límites por plazos.

¹⁹ <http://www.superfinanciera.gov.co/Normativa/PrincipalesPublicaciones/boletinminhda/2002/649-0302/anc...>

Se debe contar con procedimientos estandarizados y monitoreados para corregir situaciones en las que se sobrepasen los límites de exposición al riesgo.

Política de otorgamiento de crédito.

Las entidades financieras deben contar con una política de otorgamiento de crédito consistente con su política de exposición y límites, en la cual se determinen las características básicas de los sujetos de crédito y los niveles de tolerancia frente al riesgo potencial de cada uno de ellos.

Política de constitución de provisiones.

La institución debe definir las políticas de constitución de provisiones generales e individuales necesarias para absorber las pérdidas esperadas derivadas de la exposición crediticia de la entidad y estimadas mediante las metodologías y análisis desarrollados en la Unidad Integral de Administración de Riesgos.

Estas provisiones deben ser consistentes con la política de riesgo de la Institución y deben estar en capacidad de subsanar con un nivel de confianza determinado los eventos de incumplimiento por parte de los sujetos de riesgo elegidos por la entidad. Es necesario que las políticas de provisiones consideren explícitamente ajustes contra-cíclicos, de tal manera que en los periodos de alto crecimiento y alta valorización de activos se constituyan mayores provisiones que en coyunturas normales. Estos ajustes pueden hacerse vía provisiones individuales y/o provisiones generales.

Política de estimación de capital económico

Es deseable que las entidades inicien un proceso de estimación de este capital con metodologías internas para optimizar el uso del capital con el objeto de brindar un mayor valor agregado al accionista así como una base que proporcione al banco o la institución financiera de una mayor solvencia.

Política de recuperación.

Estas políticas deben ser diseñadas con base en la historia de recuperaciones y las variables críticas que determinan la minimización de las pérdidas. La información sobre los resultados de estas políticas debe ser almacenada como insumo para el refinamiento de los modelos desarrollados para el seguimiento y estimación de pérdidas. También se considera de importancia definir, a través de políticas claras, el tratamiento de los castigos en los caso de no existir posibilidad alguna de recuperación.

Política de Garantías.

En cuanto a las garantías, como elementos para aminorar las posibles pérdidas en los activos crediticios, se consideran a su valor de mercado, es decir, aquel que revele con alto grado de fidelidad el monto que se estime obtener de su liquidación o venta, en caso que la institución financiera, se viere forzada a este proceso como parte de la recuperación de los montos colocados en préstamo.

En cuanto a los criterios para la aceptación de las garantías, se debe tomar en cuenta el riesgo de tipo legal involucrado en este aspecto, y mantener un adecuado monitoreo.

Políticas de Seguimiento y Control.

Se debe definir la frecuencia de observación en cuanto al control y seguimiento de los clientes de la cartera, adecuando los criterios de calificación de acuerdo a los criterios de segmentación del portafolio de crédito. Políticas sobre reestructuraciones y su tratamiento en la Unidad Integral de Administración de Riesgos. Esta política debe estar basada en criterios realistas, tanto para cambios de deudor como para la ampliación de plazos u otorgamientos de nuevos créditos.

Los procedimientos a este respecto deben contemplar la exigencia de abonos mínimos al crédito, reforzamiento de las garantías, así como establecimiento de un nivel jerárquico adecuado para su aprobación, de tal manera de asegurar un manejo adecuado de esta política que no deteriore los niveles de riesgo.

Políticas de Revisión y Ajuste.

Los manuales e instructivos contentivos de las políticas vigentes deben ser revisados con la periodicidad que establezcan los entes reguladores, sin embargo, pueden llevarse a cabo revisiones y ajustes antes de los convenidos, si las situaciones por las que atravesase la Institución así lo ameriten.

Medidas de riesgo.

En 1952 Harry Markovitz propuso usar la variabilidad de los rendimientos de los activos financieros, como medida de riesgo. Así, la varianza de los rendimientos de los activos, se mantuvo como la medida de riesgo universalmente aceptada hasta finales de la década de los ochentas y principios de los noventas, cuando finalmente se hizo evidente que esta es más bien una medida de incertidumbre que de riesgo. Coincidente con las grandes crisis financieras ocurridas precisamente en este periodo, se vio la necesidad de que la medida de riesgo, tenía que expresarse en términos de pérdidas potenciales, con una cierta probabilidad de ocurrencia.

Valor en Riesgo (VaR).

Actualmente, la medida más aceptada de riesgo es la que se conoce como el “Valor en Riesgo”. El VaR intenta dar una idea sobre la pérdida en que se puede infringir en un cierto periodo de tiempo pero, al ser fortuitas las pérdidas y ganancias, es necesario asociar las posibilidades de las diferentes pérdidas potenciales. Un poco más formalmente, el VaR es un nivel de pérdidas de los activos de que se trate tal, que la probabilidad de que la pérdida exceda esta cantidad en un periodo de tiempo dado, pertenece a un cierto nivel de confianza elegido por el analista. Así, el analista fija de antemano el nivel de confianza con el que quiere trabajar y el periodo de tiempo en el que puede ocurrir la pérdida de los activos financieros a los que se le quiera medir su riesgo. A partir de estos dos parámetros, el VaR corresponde al cuantil asociado al nivel de confianza establecido, de la distribución de probabilidades de pérdidas y ganancias que puede tener un conjunto de activos,

en un horizonte de tiempo tratado, dadas así las condiciones de incertidumbre que prevalecen en ese momento en el mercado.

Riesgo de Mercado.

El riesgo de mercado es la pérdida potencial en el valor de los activos financieros debido a movimientos adversos en los factores que determinan su precio, también conocidos como factores de riesgo; por ejemplo: las tasas de interés o el tipo de cambio.

Riesgo de Crédito y Contraparte.

El riesgo de contraparte existe cuando se da la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero sea incapaz de cumplir con las obligaciones financieras contraídas, haciendo que la otra parte del contrato incurra en una pérdida. El riesgo de crédito es el caso particular cuando el contrato es uno de crédito, y el deudor no puede pagar su deuda. Recientemente, además del caso de incumplimiento, se han incorporado eventos que afectan el valor de un crédito, sin que necesariamente signifique incumplimiento del deudor. Esto ocurre típicamente por cambios en la calidad de un crédito, cuando una calificadora lo degrada. Cuando esto ocurre, significa que la calificadora considera que ha aumentado la probabilidad de incumplimiento del emisor de la deuda, y por lo tanto el crédito vale menos ya que se descuenta a una tasa mayor.

Elementos de medición del riesgo de crédito.

Los factores que se deben tomar en cuenta al medir riesgo de crédito son: las probabilidades de incumplimiento y/o de migración en la calidad crediticia del deudor, las correlaciones entre incumplimientos, la concentración de la cartera, la exposición a cada deudor y la tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores.

Probabilidad de Incumplimiento.

Es la medida de qué tan probable es que un acreditado deje de cumplir con sus obligaciones contractuales. Su mínimo valor es cero, lo cual indicaría que es imposible que incumpla con sus obligaciones, y su máximo valor es uno cuando es seguro que incumpla. Por tipo de crédito, normalmente se estima a partir de la tasa de incumplimiento observada en cada tipo de crédito, que es la proporción de deudores o créditos que dejan de pagar en un periodo de tiempo dado, respecto de los que estaban vigentes en el periodo anterior.

Correlación entre Incumplimientos.

La correlación mide la dependencia o grado de asociación entre el comportamiento crediticio de dos deudores. Su valor está comprendido entre +1 y -1, y la magnitud de la relación dependerá de qué tan estrecha es la relación entre el comportamiento de la pareja de deudores a la que corresponde. Una correlación positiva indica que el incumplimiento de un deudor, hace más probable el incumplimiento del otro. Además, la relación es simétrica, ya que si un deudor está cumpliendo con su obligación, también es más probable que el otro también siga cumpliendo. Cuando la correlación es negativa, se da el comportamiento contrario; es decir: El cumplimiento de uno de los deudores hace más probable el incumplimiento del otro y viceversa. Cuando la correlación es cero, indica que el incumplimiento de un deudor no influye en el comportamiento crediticio del otro deudor.

2.2 MARCO LEGAL LEGAL.

Para la elaboración de esta investigación, se consultó los principios contables, leyes y normas vigentes que tratan el manejo y control de los créditos y cobranzas en una empresa.

La necesidad de fundamentar adecuadamente las operaciones de crédito, deriva del tratamiento que da la Ley de enjuiciamiento Civil. En una demanda ante los tribunales el prestamista de una deuda, o en su caso el demandado, deberán probar respectivamente el derecho. Probar implica, confirmar fidedignamente aquellos hechos sobre los que un demandante basa toda o parte de reclamación que

persigue ante los juzgados. Si queremos proteger el derecho a reclamar o en definitiva, intentamos conservar la posibilidad de iniciar acciones legales, resultado de un incumplimiento contractual por causa de un impago, es evidente que debemos prestar mucha atención a la manera como documentamos nuestras relaciones comerciales con los clientes. Es necesario tener una correcta documentación que de acuerdo con el ordenamiento jurídico y las exigencias formales legalmente requeridas, responda adecuadamente a esa necesidad de salvaguardar los derechos del crédito.

Si se documentan adecuadamente las operaciones comerciales, el acreedor podrá garantizar su existencia, exigir el pago, y en caso de incumplimiento, acudir a los Tribunales para reclamar obligatoriamente el cumplimiento de la obligación. Los documentos necesarios para toda reclamación judicial derivada de un impago comercial, es la que va encaminada a la acreditación del adeudo realizado por parte del cliente de un bien o servicio al proveedor, y la que prueba su entrega o prestación, respectivamente. Estos documentos son básicamente: las facturas por cobrar y los cheques por fechados.

A continuación mencionaremos los artículos que sustentan los beneficios de Ley de un acreedor sobre un deudor, según el Código Civil.

TITULO XI

DE LAS OBLIGACIONES CON CLÁUSULA PENAL.²⁰

Art. 1578:

“Clausula penal es aquella en que una persona, para asegurar el cumplimiento de una obligación, se sujeta a una pena, que consiste en dar o hacer algo en caso de no cumplir la obligación principal, o de retardar su cumplimiento”

Art. 1579:

“La nulidad de la obligación principal acarrea la de la clausula penal, pero la nulidad de ésta no acarrea la de la obligación principal”

²⁰Código Civil Ecuatoriano

Con todo, cuando uno promete por otra persona, imponiéndose una pena para el caso de no cumplirse por ésta lo prometido, valdrá la pena aunque la obligación principal no tenga efecto por falta del consentimiento de dicha persona.

Lo mismo sucederá cuando uno estipula con otro a favor de un tercero, y la persona con quien se estipula se sujeta a una pena para el caso de no cumplir lo prometido.

Art. 1580:

“Antes de constituirse el deudor en mora, no puede el acreedor demandar a su arbitrio la obligación principal o la pena, sino solo la obligación principal, ni constituido el deudor en mora, puede el acreedor pedir a un tiempo el cumplimiento de la obligación principal y la pena, sino cualquiera de las dos cosas a arbitrio, a menos que parezca haberse estipulado la pena por el simple retardo, o a menos que se haya estipulado que por el pago de la pena no se entiende extinguida la obligación principal”

Art. 1581:

“Háyase o no estipulado un termino dentro de lo cual debe cumplirse la obligación principal, el deudor no incurre en la pena sino cuando se ha constituido en mora, si la obligación es positiva”

Si la obligación es negativa, el deudor incurre en la pena desde que ejecuta el hecho de que se ha obligado a abstenerse.

Art. 1582:

“Si el deudor cumple solamente una parte de la obligación principal y el acreedor acepta esa parte, tendrá derecho para que se rebaje proporcionalmente la pena estipulada por la falta de cumplimiento de la obligación principal”

Art. 1583:

“Cuando la obligación contraída con cláusula penal es de cosa divisible, la pena, del mismo modo que la obligación principal, se divide entre los herederos del deudor, a prorrata de sus cuotas hereditarias. El heredero que contraviene a la obligación incurre, pues, en aquella parte de la pena que corresponde a su cuota hereditaria, y el acreedor no tendrá acción alguna contra los coherederos que no hayan contravenido a la obligación”

Exceptuase el caso en que, habiéndose puesto la cláusula penal con la intención expresa de que no pudiera ejecutarse parcialmente el pago, uno de los herederos ha impedido el pago total. Podrá entonces exigirse a este derecho toda la pena, o a cada uno su respectiva cuota, quedándole a salvo su recurso contra el heredero infractor.

Lo mismo se observará cuando la obligación contraída con la cláusula penal es de cosa indivisible.

Art. 1584:

“Si la pena estuviese asegurada con hipoteca, podrá perseguirse ésta por toda la pena, salvo el recurso de indemnización contra quien hubiere lugar”

Art. 1585:

“Podrá exigirse la pena en cuantos casos hubiere estipulado, sin que pueda alejar el deudor que la inejecución de lo pactado no ha inferido perjuicio al acreedor o le ha producido beneficio”

Art. 1586:

“No podrá pedirse a un tiempo la pena y la indemnización de perjuicios, a menos de haberse estipulado así expresamente, pero siempre estará al arbitrio de acreedor pedir la indemnización o la pena”

Art. 1587:

“Cuando por el pacto principal una de las partes se obliga a pagar una cantidad determinada, como equivalente a lo que por la otra parte debe prestarse, y la pena consiste así mismo en el pago de una cantidad determinada, podrá pedirse que se rebaje de ésta lo que exceda al duplo de aquella, de manera que se cobre sola pena, ora la pena conjuntamente con la obligación principal, nunca se pague mas que esta ultima doblada”

La disposición anterior no se aplica al mutuo ni a las obligaciones de valor inapreciable o indeterminado.

En el primero se podrá rebajar la pena en lo que exceda al máximo del interés que es permitido estipular.

En las segunda se deja a la prudencia del juez moderarla, cuando atendidas las circunstancias pareciere enorme.

Titulo XII.

Del efecto de las obligaciones.²¹

Art. 1588:

Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.

Art. 1589:

Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan, no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que, por la ley o la costumbre, pertenecen a ella

Art. 1590:

El deudor no es responsable sino de la culpa lata en los contratos que por su naturaleza solo son útiles al acreedor, es responsable de la leve en los contratos que se hacen para beneficio recíproco de las partes, y de la levísima, en los contratos en que el deudor es el único que reporta beneficio.

El deudor no es responsable del caso fortuito, a menos que se haya constituido en mora, siendo caso fortuito de los que hubieran dañado a la cosa debida, si hubiese sido entregada al acreedor, o que el caso fortuito haya sobrevenido por su culpa.

La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo, y la prueba del caso fortuito, al que lo alega.

Todo lo cual se entiende sin perjuicio de las disposiciones especiales de las leyes, y de las disposiciones expresas de las partes.

Art. 1591:

La obligación de dar contiene la de entregar la cosa, y si esta es una especie o cuerpo de cierto, contiene además, la de conservarlo hasta la entrega, la pena de pagar los perjuicios al acreedor que no se ha constituido en mora de recibir

Art. 1592:

La obligación de conservar la cosa exige que se emplee en su custodia el debido cuidado.

Art. 1593:

²¹ Código Civil Ecuatoriano

El riesgo del cuerpo cierto cuya entrega se deba, será siempre de cargo, del acreedor. Salvo que el deudor se constituya en mora al efectuarla, o que se haya comprometido a entregar una misma cosa a dos o más personas, por obligaciones distintas. En cualquiera de estos casos, será de cargo del deudor el riesgo de la cosa, hasta su entrega.

Art. 1594:

El deudor está en mora cuando:

- No ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirse en mora.
- Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla y,
- En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor.

Art. 1595:

En los contratos bilaterales ninguno de los contratantes está en mora, dejando de cumplir lo pactado, mientras el otro no lo cumple por su parte, o no se allana a cumplirlo en la forma y tiempos debidos.

Art. 1596:

Si la obligación es de hacer, y el deudor se constituye en mora, podrá pedir al acreedor, junto con la indemnización de la mora, cualquiera de estas dos cosas, a elección suya

- Que se autorice para hacerla ejecutar por un tercero, a expensas del deudor y,
- Que el deudor lo indemnice los perjuicios resultantes de la infracción del contrato.

Art. 1597:

La promesa de celebrar un contrato no produce obligación alguna, salvo que ocurran las siguientes circunstancias:

- Que la promesa conste por escrito, y por escritura pública, cuando fuere de celebrar un contrato para cuya validez se necesita de tal solemnidad, conforme a las disposiciones de este código.

- Que el contrato prometido no sea de los que las leyes declaren ineficaces,
- Que la promesa contengan un plazo o condición que fije la época de la celebración del contrato.
- Que en ella se especifique, de tal manera el contrato prometido, que solo falten, para que sea perfecto, la tradición de la cosa, o las solemnidades que las leyes prescriban.

Concurriendo estas circunstancias habrá lugar o lo prevenido en el artículo precedente.

Si dicho objeto puede obtenerse cumplidamente por otros medios, será oído el deudor que se allane a prestarlos.

El acreedor quedará de todos modos indemne.

Art. 1598:

Toda obligación de no hacer una cosa se resuelve en la de indemnizar los perjuicios, si el deudor contraviene y no puede deshacerse de lo hecho.

Pudiendo destruirse la cosa hecha, y siendo su destrucción necesaria para el objeto que se tuvo en mira al celebrar el contrato, estará el deudor obligado a ella, o autorizado al acreedor para que la lleve a ejecución a expensas del deudor. Si dicho objeto puede obtenerse cumplidamente por otros medios, será oído el deudor que se hallan a presentarlos. El acreedor quedará de todos modos indemne.

Art. 1599:

La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento

Art. 1560:

Se debe la indemnización de perjuicios desde que el deudor se ha constituido en mora, o si la obligación es de no hacer, desde el momento de la contravención

Art. 1561:

Si no se puede imputar dolo al deudor, solo es responsable de los perjuicios que se previeron o pudieron proveerse al tiempo del contrato. Pero si hay dolo, es responsable de todos los perjuicios.

Art. 1601:

Si no se puede imputar dolo al deudor, solo es responsable de los perjuicios que se previeron o pudieron proveerse al tiempo del contrato. Pero si hay dolo, es responsable de todos los perjuicios que fueron una consecuencia inmediata o directa de no haberse cumplido la obligación, o de haberse demorado su cumplimiento. La mora causada por fuerza mayor o caso fortuito no da lugar a indemnización de perjuicios.

Las estipulaciones de los contratantes podrán modificar estas reglas.

Art. 1602:

Si la obligación es de pagar una cantidad de dinero, la indemnización de perjuicios por la mora está sujeta a siguientes reglas:

- Se siguen debiendo los intereses convencionales, si se ha pactado un interés superior al legal, o empiezan a deberse los intereses legales, en el caso contrario, quedando, sin embargo, en su fuerza las disposiciones especiales que autoricen el cobro de los intereses corrientes, en ciertos casos,
- El acreedor no tiene necesidad de justificar perjuicios cuando solo cobra intereses. En tal caso basta el hecho del retardo.
- Los intereses atrasados no producen intereses
- La regla anterior se aplica a toda especie de rentas, cánones y pensiones periódicas.

De los modos de extinguirse las obligaciones, y primeramente de la solución o pago efectivo.**Art. 1610:**

Las obligaciones se extinguen, en todo o en parte.

- Por convención de las partes interesadas, que sean capaces de disponer libremente de lo suyo.
- Por la novación
- Por la transacción
- Por la remisión
- Por la compensación

- Por la confusión
- Por la pérdida de la cosa que se debe
- Por la declaración de nulidad o por la rescisión
- Por el evento de la condición resolutoria y,
- Por la prescripción

De la transacción y la prescripción de tratará al fin este libro, de la condición resolutoria se ha tratado en el título de las obligaciones condicionales.

Del pago efectivo en general

Art. 1611:

Pago en efectivo es la prestación de lo que se debe.

Art. 1612:

El pago se hará, bajo todos respectos, en conformidad al tenor de la obligación; sin perjuicio de lo que en casos especiales dispongan las leyes”

El acreedor no estará obligado a recibir otra cosa que lo que se le deba, ni aún a pretexto de ser de igual o mayor valor la ofrecida.

Art. 1613:

En los pagos periódicos la carta de pago de tres períodos determinados y consecutivos, hará presumir los pagos de los anteriores períodos, siempre que hayan debido efectuarse entre los mismos acreedor y deudor.

Art. 1614:

Los gastos que ocasionare el pago serán de cuenta del deudor; sin perjuicio de lo estipulado y de lo que el juez ordenare acerca de las costas judiciales.

Por quien puede hacerse el pago

Art. 1615:

Puede pagar por el deudor cualquiera persona a nombre del deudor, aún sin su conocimiento o contra su voluntad, y aún a pesar del acreedor.

Pero si la obligación es de hacer, y si para la obra de que se trata se ha tomado en consideración la aptitud o talento del deudor, no podrá ejecutarse la obra por otra persona, contra la voluntad del acreedor.

Art. 1616:

El que paga sin conocimiento del deudor no tendrá acción sino para que éste le reembolse lo pagado; y no se entenderá subrogado por la ley en el lugar y derechos del acreedor, ni podrá compeler al acreedor a que le subrogue.

Art. 1617:

El que paga contra la voluntad del deudor, no tiene derecho para que el deudor le reembolse lo pagado; a no ser que el acreedor le ceda voluntariamente su acción.

Art. 1618:

El pago en que se debe transferir la propiedad no es válido, sino en cuanto el que paga es dueño de la cosa pagada, o la paga con el consentimiento del dueño.

Tampoco es válido el pago en que se debe transferir la propiedad, sino en cuanto el que paga tiene facultad de enajenar.

Sin embargo, cuando la cosa pagada es fungible, y el acreedor la ha consumido de buena fe, se válida el pago, aunque haya sido hecho por el que no era dueño, o no tuvo facultad de enajenar.

En la Ley de Régimen Tributario Interno en su capítulo IV: depuración de los ingresos, Sección 1ª. De las deducciones, numeral 11 dice:

²²**Art. 10.- Deducciones.-** En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

11.- 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 ejercicios y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

²²Ley Orgánica de régimen tributario interno-Capítulo IV

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, 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 de 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 de crédito.
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor; y,
- Si el deudor es una sociedad, cuando esta 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 requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo 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 se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto de la junta Bancaria, para el sector financiero o la Junta de regulación del sector financiero popular y solidario, para el sector financiero popular y solidario, lo establezca. Si la junta bancaria o a junta de regulación del sector financiero popular y solidario, en sus respectivos sectores, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la revisión del excedente, este no será deducible. Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta del impuesto a la renta, no serán deducibles

las provisiones realizadas por créditos que excedan los porcentajes determinados en el Art. 72 de la Ley General de Instituciones del sistema financiero, así como 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 financieras.

²³**Reglamento de aplicación a la ley de régimen tributario interno, en el capítulo IV, depuración de los ingresos. Art. 28, literal 3, gastos generales deducibles.**

Art. 28.- Gastos generales deducibles.- Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la ley de Régimen Tributario interno, en los términos señalados en ella como:

3).- Créditos incobrables.- serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la ley de régimen tributario interno. También serán deducibles las provisiones para cubrir créditos riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del Sistema Financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta Bancaria emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el art, 72 de la ley general del instituciones del sistema financiero, así como por los créditos concedidos 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. Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en al indicada ley serán eliminadas con cargos a esta provisión y, en la parte que excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

²³Reglamento de aplicación de la ley de Régimen Tributario interno, capítulo IV

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en esta ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuantas por cobrar, como consecuencias de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajuste se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen tributario interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad de las provisiones para créditos incobrables y del movimiento de las cuentas pertinentes.

NIC. 7

Flujo de efectivo.

El estado de flujo de efectivo se caracteriza por ser un estado financiero que suministra información que permite a los usuarios de la información contable evaluar los cambios que sufre el patrimonio y la estructura financiera de una entidad, y hace posible también el análisis de los indicadores de liquidez y solvencia de esta, y por ende, permite la evaluación de la gestión financiera llevada a cabo por la administración de la empresa. Así mismo el estado de flujo de efectivo es un indicador que permite establecer la aparición y certidumbre de flujos futuros de efectivo de la entidad, al tiempo que permite también comprobar el impacto que tiene sobre una empresa. Las diferentes actividades que esta desarrolla, razón por la cual representa una herramienta útil e importante para la toma de decisiones de todos los usuarios de los estados financieros, además de ser un complemento del estado de resultados, del balance general y del estado de cambios en el patrimonio, ya que muestra información que, de otra manera, no podría ser provista por los tres estados financieros.

Estructura general del Estado de Flujo de efectivo.

El estado del flujo de efectivo, usualmente se compone de cuatro secciones, las informan acerca de aquellos eventos y transacciones que una entidad realiza y que representa tanto sus fuentes de ingresos como de egresos de efectivo.

Actividad de operación.

El primero de los componentes del estado de flujo de efectivo tiene como propósito principal establecer tanto el origen como la aplicación de los flujos de efectivo generados y consumidos por las actividades de operación de la entidad. Se entiende como actividad de operación aquellas asociadas con al actividad sustantiva o principal que normalmente es desarrollada en la entidad.

Actividades de Inversión.

Las actividades de inversión reflejan los movimientos tanto de entrada como de salida de efectivo, que una entidad tiene como resultado de la adquisición o venta de bienes tangibles o intangibles. En la mayoría de los casos, las partidas que dan origen a los flujos de efectivo que deben ser contabilizados como actividades de inversión están representadas por toda la infraestructura productiva de una empresa, tal es el caso de los terrenos, edificios, maquinarias y equipo, vehículos, entre otros.

Actividades de Financiamiento.

Las actividades de financiamiento están representadas por aquellos movimientos de entrada y salida de efectivo, los cuales dan origen a cambios en la estructura de apalancamiento financiero de la entidad, es decir, son aquellos flujos de efectivo que traen consigo modificaciones en la forma en que están estructurados tanto los pasivos como el patrimonio de una entidad.

Presentación del Estado de flujo de efectivo.

La NIC 7.- Estado de Flujo de efectivo: establece que existen dos métodos alternativos para la presentación de los flujos de entrada y salida de efectivo derivados de las actividades de operación, estos son:

Método directo: El método directo establece que una entidad debe presentar por separado los montos brutos de efectivo de cada uno de las categorías de cobros y pagos de efectivo, derivadas de las actividades sustantivas que esta realiza, es decir se deben presentar por separado tanto los cobros y pagos que la empresa ha realizado al contado. Desde el punto de vista técnico, el método directo es la forma más ideal de presentar la información financiera generada a partir de las actividades de operación de una entidad, esto por cuanto este método revela en forma explícita los montos de dinero efectivamente erogados y recibidos por una entidad.

Método indirecto: Como segunda opción esta norma contable establece la posibilidad de presentar los flujos de efectivo derivados de las actividades de operación por el medio del método directo.

Este método consiste en llevar a cabo la conciliación de la ganancia o pérdida neta del periodo (la cual se determina por medio de la base de acumulación) con el efectivo generado o consumido por las actividades de operación, esto por medio del ajuste por los efectos derivados de las transacciones que no generan entrada o salida de efectivo y por medio de la consideración de las variaciones de un periodo a otro presentan tanto los activos como los pasivos circulantes.

Definiciones.

Los siguientes términos se usan, en esta Norma, con el significado que a continuación se especifica:

El efectivo: comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista.

Los equivalentes al efectivo: son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

Flujos de efectivo: son las entradas y salidas de efectivo y equivalentes al efectivo.

Actividades de explotación: representan las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la empresa, así como otras actividades que no puedan ser calificadas como de inversión o financiación.

Actividades de inversión: son las de adquisición, enajenación o abandono de activos a largo plazo, así como de otras inversiones no incluidas en el efectivo y los equivalentes al efectivo.

Actividades de financiación: Son aquellas actividades que producen cambios en el tamaño y composición de los capitales propios y de los préstamos tomados por parte de la empresa.

Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA) es la expresión con que se designan los conceptos generales y las prácticas detalladas de la contabilidad. Abarcan todas las normas convencionales, las reglas y los procedimientos que constituyen una práctica contable aceptada.

Los principios de contabilidad logran aceptación general por acuerdo. En éste no solo incluye el análisis lógico formal. También la experiencia, la costumbre, el uso y las necesidades prácticas aportan una serie de principios.

Definición de cada vocablo de las siglas

- **P: Principio:** Normas que guían, regla general adoptada para servir como guía de una acción.
- **G: General:** común, usual, frecuente, prevaleciente.
- **A: Aceptar:** Admitir, dar visto bueno, aprobar.

Es necesario comprender y aplicar los Principios de Contabilidad Generalmente aceptados por eso estudiaremos ciertos conceptos básicos que orientan la acción de la profesión contable y que son considerados como principios contables, los cuales son:

Ente Contable.

“Se considera a la organización o una sección de ella que se distingue de otras organizaciones e individuos con una unidad económica independiente. En contabilidad, se señalan rigurosamente los límites de las entidades para no confundir sus asuntos entre ellas.

Equidad.

“Este principio es sinónimo de imparcialidad y justicia ya que considera que la Contabilidad debe basarse en la igualdad para todos los sectores, sin dedicar preferencia para ninguno, de forma particular ya que en una misma entidad entran en consideración diversos intereses y no por esto se deben reflejar datos que afecten intereses de unos, prevaleciendo los de otros”

Bienes económicos.

“La Contabilidad, los estados financieros se refieren siempre a bienes materiales e inmateriales los cuales tienen un valor económico por ende pueden ser valorados en términos de dinero o términos monetarios”

Período de tiempo.

“Es importante definir que la Contabilidad se ocupa de proveer información, por tal razón es indispensable medir el resultado de la gestión de tiempo en tiempo para este fin, los cuales deben ser por iguales períodos de tiempo, esto permitirá realizar análisis y comparaciones”

Esencia sobre la forma.

“Este principio se fundamenta en la realidad económica de las transacciones y prevalece la esencia sobre la forma, normalmente hay regulaciones legales en las que pueden diferir estos dos conceptos, sin embargo los profesionales de la Contabilidad deben enfatizar en la esencia para que se refleje de mejor manera la actividad económica expuesta”

Empresa en marcha.

Otra razón para medir los activos en su costo histórico es el concepto de negocio en marcha, según el cual la entidad continuará operando en el futuro posible. Muchos recursos de una empresa (como sus insumos, terrenos, edificios y equipos) se requieren para su uso, no para su venta. Bajo el concepto de negocio en marcha, los contadores suponen que la organización seguirá operando durante el tiempo suficiente para usar los recursos existentes en el propósito para el cual se tienen.

Medición en términos monetarios.

“La Contabilidad cuantifica en términos monetarios todos los bienes, recursos, obligaciones y derechos de una entidad. Es decir, que en cada país la Contabilidad debe expresarse en la moneda de curso legal donde la entidad desarrolle sus actividades, en nuestro la moneda oficial es el dólar \$.”

Estimaciones.

“En consideración de que la Contabilidad se orienta a diferentes tipos de actividad económica, esto, no permite cuantificar con exactitud ciertos rubros por lo que es necesario realizar aproximaciones o estimaciones”

Valuación al Costo.

“Según el principio del costo, los activos y servicios adquiridos deben registrarse en su costo real (también llamado costo histórico). Aunque el comprador piense que obtuvo una ganga, el bien se registra con el precio pagado en la transacción, no en su costo “esperado”

Devengado.

“Se refiere a las variaciones que pueden producirse en el patrimonio para reflejar un resultado económico, en su aplicación se registran los ingresos o gastos en el periodo contable al que se refiere, sin distinguir si se ha cobrado o pagado en un período determinado, es decir se da por aceptado que un determinado rubro se encuentra por cobrar o por pagar, luego de una negociación”

Objetividad.

“Los registros y estados contables se basan en los datos más objetivos que se tengan, de modo que aquellos sean precisos y útiles. Este lineamiento es el principio de fiabilidad, también llamado principio de objetividad. Los datos objetivos son verificables. Puede confirmarlos todo observador independiente.

Realización

“Este principio de contabilidad establece que los ingresos, gastos, compras o ventas deben ser considerados como tales una vez que se haya culminado con una negociación y no antes, es decir cuantifica en términos monetarios las operaciones que realiza una entidad con otras entidades.

Criterio conservador.

El criterio conservador o criterio prudencial, como también se conoce, es de aplicación de las reglas particulares, enunciándose como sigue: “las utilidades se presentan cuando se realizan y las pérdidas cuando se reconocen.

Uniformidad

Adoptado un criterio en la aplicación de estos principios, debe mantenerse uniformemente en el tiempo y en el espacio en tanto en cuanto no se alteren los supuestos que han motivado la elección de dicho criterio.

Si procede la alteración justificada de los criterios utilizados, debe mencionarse este extremo indicando los motivos, así como su incidencia cuantitativa y, en su caso, cualitativa en los estados contables periódicos.

Importancia relativa.

La aplicación de estos principios, así como la de los criterios alternativos que en ocasiones pudieran deducirse de ellos, debe estar presidida por la consideración de la importancia en términos relativos que los mismos y sus efectos pudieran presentar. Por consiguiente, puede ser administrable la no aplicación estricta de algún principio siempre y cuando la importancia relativa

en términos cuantitativos de la variación constatada sea escasamente significativa y no altere, por tanto, la imagen fiel de la situación patrimonial y de los resultados del sujeto económico. La aplicación de este principio no podrá implicar en caso alguno la transgresión de normas legales

Revelación suficiente

“Significa que la información que contengan los estados financieros debe estar expresada en forma clara, exacta y comprensible para interpretar y comprender los resultados de las operaciones y la situación real de la entidad”

Consistencia.

“La información contable requiere que se ejecuten procedimientos de cuantificación que permanezcan en el tiempo tanto en la aplicación de los criterios contables como a la consistencia en cuanto a la clasificación de partidas dentro de los estados financieros, pues no se deben cambiar las partidas entre un ejercicio y otro, es decir deben ser consistentes durante todo el tiempo de vida de la entidad”

Estos son principales principios de Contabilidad los cuales siempre están en constante aplicación y verificación por parte de los principales organismos de control para asegurarse de una ejecución correcta de los mismos, también hay organismos internacionales que enriquecen estos postulados para un perfeccionamiento de la profesión contable.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Aleatorio: Que depende del azar o de la suerte: circunstancias aleatorias pueden decidir si el conflicto llega o no a estallar.

Atípico: Que se aparta de las características representativas del género a que pertenece. Desde el punto de vista psicopedagógico podemos decir que atípico es un acto que no está basado en ningún modelo o tipo.

Correlacion: La correlación trata de establecer la relación o dependencia que existe entre las dos variables que intervienen en una distribución bidimensional.

Costes legales: Proviene del mundo jurídico y es el que hace referencia a los gastos y costos que se le aplican a una persona de acuerdo a los servicios judiciales que reciba por parte de algún abogado o profesional del área. Dependiendo del tipo de situación de la que se esté hablando en cada caso particular, las costas legales pueden estar aplicadas a una o a las dos partes enfrentadas.

Eficiencia: La palabra eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. El concepto también suele ser equiparado con el de acción, fuerza o producción.

Endoso: Declaración escrita consignada en un título de crédito, en la que el titular que la suscribe transfiere los derechos que éste confiere en favor de otra persona.

Es decir, determinar si los cambios en una de las variables influyen en los cambios de la otra. En caso de que suceda, diremos que las variables están correlacionadas o que hay correlación entre ellas.

Eslabones: Un eslabón es cada uno de los anillos o elementos que forman una cadena. También se suele aplicar el término a cadenas de otro tipo, tales como alimentarias, humanas, etc. Los eslabones de una cadena como tal normalmente son metálicos. Se suelen cortar mediante una cizalla.

Estandarización: Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida.

El término estandarización proviene del término estándar, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción.

Estimación: Una suposición cercana al valor real, normalmente por medio de algún cálculo o razonamiento.

Factoring: El factoring consiste en la venta por parte de una empresa de documentos acreditativos de derechos de cobro a otra, denominada factor, la cual deducirá del importe total del documento entregado unos intereses y comisiones. El Factor asume el riesgo crediticio de los deudores de los instrumentos adquiridos, en adelante Deudores.

Facturación: Es una transferencia de crédito comercial de su titular a un tercero denominado "factor" que se encarga de su cobranza y que garantiza el buen fin incluso en caso de impagos del deudor. A esta garantía del buen fin se añade generalmente una operación de crédito, en este caso, el factor efectúa el pago al contado al vendedor sin esperar el vencimiento del crédito.

Fideísmo: Término teológico que define la tendencia a restringir el poder de la razón en el conocimiento de las verdades de orden moral y religioso, y en particular en el establecimiento de la credibilidad de la fe.

Flujo efectivo: Se conoce como flujo de efectivo o cash flow al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo queda después de los gastos, los intereses y el pago al capital. El estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un estado contable que presenta información sobre los movimientos de efectivo y sus equivalentes.

Gestión: hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Administrar, por otra parte, consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

Incertidumbre: Refiere la duda o perplejidad que sobre un asunto o cuestión se tiene. Existe una enorme incertidumbre acerca del rumbo que tomarán las negociaciones tras la reciente decisión del director de abandonar su cargo. En este sentido del término, la incertidumbre se iguala a un estado de duda en el que predomina el límite de la confianza o la creencia en la verdad de un determinado conocimiento; el sentimiento absolutamente opuesto a la incertidumbre es la certeza.

Insolvencia: Incapacidad de cumplir determinadas obligaciones en la fecha de vencimiento. Aun cuando los activos totales de una empresa puedan ser superiores a sus pasivos totales, se dice que una empresa es insolvente si sus activos son de tal naturaleza, que no puedan convertirse rápidamente en efectivo para hacer frente a sus obligaciones normales de pago al momento de su vencimiento.

Intangible: Que no debe o no puede tocarse.

Interfaz: Desde esta perspectiva la interfaz es el lugar de la interacción, el espacio donde se desarrollan los intercambios y sus manualidades.

La minimización suele asociarse a una reducción, ya sea física o simbólica. Si se pretende minimizar el espacio que ocupan los muebles en una habitación, habrá que encontrar piezas más pequeñas que abarquen una menor superficie. De esta manera, el espacio destinado a los muebles habrá sido minimizado.

Liquidez: Disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos. En los títulos de crédito, valores o documentos bancarios, la liquidez significa la propiedad de ser fácilmente convertibles en efectivo.

Minimizar: Es un verbo que refiere a reducir algo lo más posible o a quitarle su importancia. Por ejemplo: “Tendremos que construir una pared más alta para minimizar las consecuencias de una posible inundación”, “Me molesta que Ramírez siempre intenté minimizar mi trabajo”, “No se trata de minimizar el logro, pero la selección se enfrentó contra equipos muy inferiores”.

Monitoreo: Es un término no incluido en el diccionario de la Real Academia Española (RAE). Su origen se encuentra en monitor, que es un aparato que toma imágenes de instalaciones filmadoras o sensores y que permite visualizar algo en una pantalla. El monitor, por lo tanto, ayuda a controlar o supervisar una situación.

Morosidad: Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad. Es

práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto su valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados.

Outsourcing: La subcontratación o tercerización (del inglés *outsourcing*): es el proceso económico en el cual una empresa mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas hacia una empresa externa por medio de un contrato. Esto se da especialmente en el caso de la subcontratación de empresas especializadas. Para ello, pueden contratar solo al personal, caso en el cual los recursos los aportará el cliente (instalaciones, hardware y software), o contratar tanto el personal como los recursos. Por ejemplo, una compañía dedicada a las demoliciones puede subcontratar a una empresa dedicada a la evacuación de residuos para la tarea de deshacerse de los escombros de las unidades demolidas, o una empresa de transporte de bienes puede subcontratar a una empresa especializada en la identificación o empaquetación.

Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de que la rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos.

Políticas: es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.

También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.

Prestatario: Persona que recibe un préstamo y que está obligada a su devolución una vez transcurrido el plazo fijado para ello.

Probabilidad: se encarga de evaluar todas aquellas actividades en donde se tiene incertidumbre acerca de los resultados que se pueden esperar, esto quiere decir que la probabilidad está presente en casi en todas las actividades que se pretenda realizar.

Procedimientos: “Es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas. Se trata de una serie común de pasos definidos, que permiten realizar un trabajo de forma correcta”

Provisiones: Cuenta del pasivo en la que se recogen las dotaciones efectuadas para hacer frente a obligaciones o responsabilidades probables o ciertas, pero de cuantía indeterminada, depreciación reversible de activos o quebrantos eventuales.

Raigambre: Conjunto de antecedentes, intereses, hábitos, creencias o afectos que hacen que una cosa sea estable o segura o que ligan a una persona a un lugar determinado

Rentabilidad: Es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Riesgo: El término riesgo se utiliza en general para situaciones que involucran incertidumbre, en el sentido de que el rango de posibles resultados para una determinada acción es en cierta medida significativo.

Subjetividad: Es la propiedad de las percepciones, argumentos y lenguaje basados en el punto de vista del sujeto, y por tanto influidos por los intereses y deseos particulares del sujeto. La propiedad opuesta es la objetividad, que los basa en un punto de vista intersubjetivo, no prejuiciado, verificable por diferentes sujetos.

Tangible: Es aquello a lo que se puede acceder desde el **tacto**. Éste es el sentido que posibilita que un organismo perciba diversas características de un objeto, como su dureza o su temperatura.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

1.- La aplicación de un sistema de control crediticio influirá en la minimización de los riesgos de la compañía.

2.4.2 Hipótesis particulares

1.-La aplicación de políticas y procedimientos para análisis de los riesgos ayudará a una mejor gestión administrativa.

2.-La aprobación de créditos por afinidad generará un inconveniente al realizar el cobro de las carteras.

3.-La otorgación de créditos a clientes superando el cupo asignado causará que estos se vuelvan clientes de alto de riesgo

4.- La aplicación de los tipos de control de cobranzas para evitar el cobro indebido de las diferentes carteras ayudarán a tener un mejor flujo de efectivo a la compañía.

2.4.3 Declaración de las variables.

V.I. Aplicación de un sistema control crediticio.

V.D. Minimización de riesgos.

V.I.1: Aplicación de políticas y procedimientos.

V.D.1 gestión administrativa.

V.I.2 Aprobación de créditos por afinidad.

V.D.2 cobro de las carteras.

V.I.3 créditos a clientes que superan el cupo asignado.

V.D.3 Clientes de alto riesgo.

V.I.4 Tipos de control de cobranzas.

V.D.4 flujo de efectivo.

2.3.4 Operacionalización de las variables

CUADRO Nº. 1

VARIABLE	TIPO	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Aplicación de un sistema crediticio	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Margen de recuperación de cartera. > Políticas para evaluación de clientes. > Rotación del capital de trabajo. 	ENTREVISTA.	QUESTIONARIO
Minimización de riesgos.	DEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Antecedentes crediticios de los clientes. > Comprobación y actualización de la información de los clientes. > Aplicación de normas de control. 	ENTREVISTA.	QUESTIONARIO
Aplicación de políticas y procedimientos.	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Utilización de políticas y manuales de funciones. > Observación > Usos de medidas de contingencias. 	ENCUESTA.	QUESTIONARIO
Gestión administrativa	DEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Estructura organizativa > Aplicación del manual de funciones > Nivel de delegación de funciones. 	ENCUESTA.	QUESTIONARIO
Aprobación de créditos por afinidad.	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Control de créditos en los respaldos necesarios. > Nivel de utilización de filtros de control. > Nivel de liquidez al momento de realizar una nueva inversión. 	ENCUESTA.	QUESTIONARIO
Cobro de las carteras.	DEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Margen de recuperación de cartera. > Revisión de los documentos de crédito. > Seguimiento pos-venta y recuperación de cartera. 	ENCUESTA.	QUESTIONARIO
La otorgación de créditos a clientes que superan el cupo asignado.	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Antecedentes crediticios de los clientes. > Actualización de datos. > Capacidad de endeudamiento del cliente. 	ENCUESTA.	QUESTIONARIO
Clientes de alto riesgo	DEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Márgenes de crédito > Determinar de fuentes de ingreso de los clientes. > Evaluación de los clientes. 	ENCUESTA.	QUESTIONARIO
Control de cobranzas	INDEPENDIENTE	<ul style="list-style-type: none"> > Observación > Fluidez de la información entre empresas. > Políticas y control de cobranzas. 	ENCUESTA.	QUESTIONARIO

Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DEL LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.

3.1.1 SUGÚN SU FINALIDAD.

Nuestro proyecto de investigación según su finalidad es de tipo aplicada porque se caracteriza en buscar la aplicación de los conocimientos que se adquieren, nuestra investigación llega a la ejecución de amplias generalizaciones y está orientada a la solución de un problema.

La investigación aplicada es aquella que sirve para tomar acciones e implantar políticos y estrategias. La característica básica de la investigación aplicada es el énfasis en solucionar problemas.

3.1.2 SEGÚN SU OBJETIVO.

Nuestro proyecto de investigación según su objetivo es descriptiva porque nos permite determinar con claridad lo que se va hacer, es decir nos ayuda a profundizar el conocimiento-objetivo mediante la realización de encuestas y entrevistas para determinar la magnitud del problema y sus probables soluciones en un tiempo determinado.

Esta desagregada por etapas, que son las siguientes:

- **Determinación** de las características que se desean describir, lo que debe hacerse con claridad.
- **Definición** del procedimiento para análisis las observaciones
- **Recolección** todos y cada uno de los datos que están siendo estudiados.
- **Información** de los resultados alcanzados en los proceso de investigación.

3.1.3 SEGÚN SU CONTEXTO

Investigación de campo.-Es la que se realiza en el ambiente natural de los hechos. En ella lo que más interesa es la naturalidad del hecho o fenómeno en su propio ambiente. El investigador va en búsqueda de esos hechos en forma de una observación múltiple y masiva en muchas ocasiones.

Nuestro proyecto de investigación es de campo debido a que es en la Compañía Solufactoring S.A., donde se producen los sucesos que determinaron el surgimiento del problema.

El estudio se realiza estableciendo contacto directo con quienes son los gestores del fenómeno para obtener información de primera mano y en forma directa, con el propósito de descubrir y explicar sus causas y sus efectos. Para entender su naturaleza e implicaciones se empleará la entrevista y encuesta directa al Gerente, a los empleados y a otros entes relacionados con la situación.

3.1.4 SEGÚN EL CONTROL DE LAS VARIABLES

El tipo de investigación que vamos aplicar será de tipo no experimental porque se observa los hechos o problemas existentes tal como se están dando para luego realizar un análisis de lo sucedido que nos permitirá conocer las falencias existentes.

La investigación no experimental es el tipo de investigación en la que no se hacen variar intencionalmente las variables independientes.

3.1.5 SEGÚN EL DISEÑO.

Este proyecto de investigación según su diseño es de tipo cuantitativo el cual es medible en función del dinero, puesto que la compañía corre muchos riesgos al no aplicar un adecuado procedimiento de análisis crediticio al momento de adquirir las diferentes carteras de créditos a corto plazo.

Este método se aplicará para la medición de las variables que pueden tomar valores numéricos, es necesario que se describan para poder facilitar la búsqueda de posibles relaciones mediante un correcto análisis estadístico.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.

3.2.1 Características de la población.

La población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos.

Para el desarrollo de tema de investigación la población que va a ser analizada serán los diferentes funcionarios y clientes de la compañía Solufactoring,

3.2.2 Delimitación de la población.

Población finita.

Es aquella que está precisada y conocemos con exactitud el número de elementos que la componen.

Tomando en cuenta la formulación del problema concretaremos a la población como finita, Para la cual se realizarán entrevista y encuestas al gerente, a los empleados y clientes de la compañía Solufactoring en un lapso de setenta y dos horas.

3.2.3 Tipo de muestra.

Muestra probabilística.

Son aquellas que el investigador selecciona y donde los individuos u objetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

La muestra a aplicar en esta investigación es no probabilística, debido a que se van a seleccionar a las personas que laboran y hacen uso del servicio que brinda de la compañía Solufactoring.

3.2.4 Tamaño de la muestra.

El tamaño de nuestra población es finita para lo cual se ha tomará en cuenta el total de su universo, los cuales detallamos a continuación:

CUADRO Nº. 2
TAMAÑO DE LA MUESTRA

Población	Cantidad
Ejecutivos	2
Empleados	10
Clientes	50
Total	62

Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

3.2.5 Proceso de la selección.

El tipo de muestra de la investigación es no probabilística, por lo tanto, las encuestas al personal elegido lo harán libre y voluntariamente, según su criterio, referente a la problemática planteada.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

La presente investigación realizará su estudio utilizando los siguientes métodos y técnicas:

Métodos teóricos.

El Método Histórico – Lógico.- De acuerdo a este método, lo que se va a aprender está propuesto con base a un criterio lógico; puede ser una secuencia de lo más sencillo a lo más complejo, de antecedente consecuente.

Se lo empleará para revelar el desarrollo cronológico del sistema de crédito, con la finalidad de obtener un procedimiento lógico y alcanzar la comprensión que buscamos.

Método Inductivo – Deductivo.- Este método generalmente se utiliza para relacionar los sucesos particulares, siendo deductivo en un sentido de lo general a lo particular, e inductivo en sentido contrario, es decir de lo particular a lo general.

El método deductivo implica básicamente la percepción inicial de las posibles falencias o necesidades que pueda presentar la compañía, teorías que se formularán a raíz de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que nos permitirá conocer mayores datos y elaborar juicios acerca de la misma.

Nos permite analizar las individualidades del proceso crediticio en función de la atención a la demanda de los diferentes clientes.

Método Sistemático.- Es la asociación de las partes o elementos para estudiar dentro de un todo su naturaleza y comportamiento, con el propósito de identificar las particularidades del fenómeno observado, siguiendo un método parecido al del análisis

Nos permitirá estudiar el sistema de crédito, atendiendo sus elementos y al conjunto de relaciones entre ellas.

Métodos empíricos fundamentales.

La observación.- Se la utiliza esencialmente para obtener información primaria de los fenómenos que se investigan para comprobar los planteamientos formulados.

Esta técnica de observación la utilizaremos en nuestra investigación, porque su aplicación nos permitirá recopilar, analizar y registrar dicha información, acerca de los aspectos más relevantes de la investigación, lo que nos permitirá descubrir los problemas más comunes que tiene la Compañía Solufactoring S.A.

Métodos empíricos complementarios o técnicas de investigación.

La entrevista.

La entrevista es la técnica que recopila información de las personas, han sido usadas y siguen utilizándose para múltiples propósitos.

Aplicaremos una entrevista al Gerente General de la Compañía Solufactoring S.A, la cual contiene un cuestionario de 5 preguntas abiertas, es decir se le da al entrevistado la oportunidad que exprese libre y voluntariamente su opinión.

La encuesta.

Es la técnica que a través de un cuestionario adecuado y apropiado nos permite recopilar datos de toda la población o de una parte representativa de la misma.

Para esta investigación aplicaremos una encuesta dirigida a los 62 personas, comprendida por los 12 empleados de la Compañía y 50 clientes. Se desarrollará un cuestionario de 14 preguntas para los empleados y 5 preguntas para los clientes.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis y procesamiento de la información a estudiar en este proyecto se utilizarán como herramientas de investigación la encuesta y entrevista.

La información recolectada en el cuestionario de preguntas se procesará de la siguiente manera:

- Encuestas
- Entrevista
- Procesamiento de la información
- Elaboración de cuadros de tabulación y gráficos
- Análisis interpretación de los resultados.

Para la preparación de los cuadros y gráficos se utiliza la información obtenida en la encuesta y entrevista, la cual será analizada y representada estadísticamente en términos porcentuales para su evaluación mediante juicios críticos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

Nuestra investigación se presenta en forma ordenada, primero se realizará la encuesta a los 12 empleados de la compañía consistente en un cuestionario de 14 preguntas, luego tenemos la encuesta compuesta por 5 preguntas, realizada a los 50 empleados que hacen de los servicios de la empresa y finalmente se formulará una entrevista con 5 preguntas efectuada a la gerente general.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.

Con los resultados obtenidos se procedió a la tabulación, lo cual nos proporcionó la información necesaria para poder continuar con el proceso investigativo a fin de conocer cuál es la situación actual de la Compañía Solufactoring, en especial en la sección de crédito y cobranzas, lo cual nos dará la pauta para crear lineamientos para mejorar la gestión administrativa-financiera y de cobranzas.

Posteriormente los resultados serán comparados con las hipótesis que fueron propuestas al inicio de la investigación con la finalidad de verificar cada una de ellas.

4.3 RESULTADOS.

4.3.1 ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA SOLUFACTORING S.A.

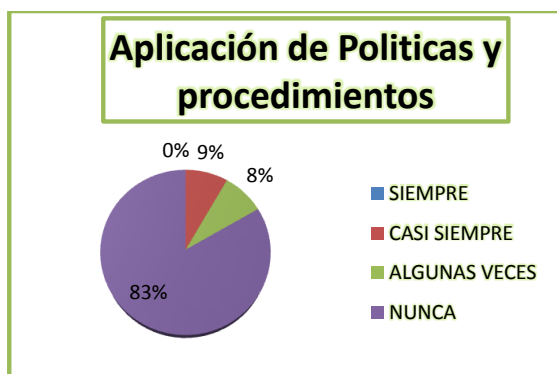
1.- ¿Se aplican política y procedimientos para evaluar a los clientes que requieren de nuestros servicios de Factoring?

CUADRO Nº. 3
APLICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.

OPCIONES	ENCUESTA	%
SIEMPRE	0	0,00%
CASI SIEMPRE	1	8,33%
ALGUNAS VECES	1	8,33%
NUNCA	10	83,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO Nº. 2
APLICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Podemos observar que no existe un filtro de control para la toma de decisiones al momento de adquirir las carteras de crédito, ya que el 83% de los encuestados coinciden que no se aplican políticas y procedimientos, es importante que se apliquen controles de crédito y cobranzas para minimizar los riesgos de crédito y mejorar la gestión de cobranzas.

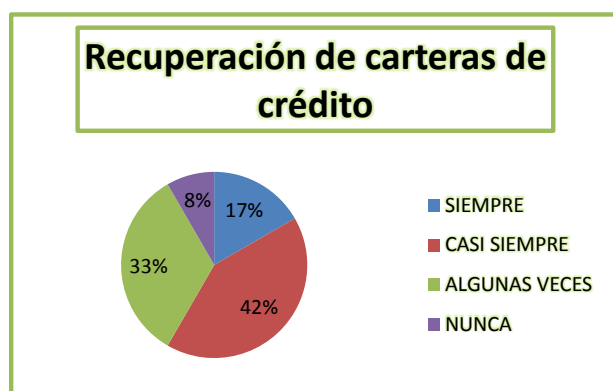
2.- ¿Se realiza la recuperación de carteras de créditos otorgadas en un tiempo aceptable?

CUADRO Nº. 4
RECUPERACIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO

OPCIONES	ENCUESTA	%
SIEMPRE	2	16,67%
CASI SIEMPRE	5	41,67%
ALGUNAS VECES	4	33,33%
NUNCA	1	8,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO Nº. 3
RECUPERACIÓN DE CARTERAS DE CRÉDITO



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Con respecto a la recuperación de las carteras de crédito, podemos notar que no siempre se las realiza en un tiempo adecuado, a algunos casos debido a que los clientes se tardan más del tiempo estimado en cancelar dichas carteras, esto le puede causar a Solufactoring S.A. problemas de liquidez para nuevas inversiones. Por lo que es necesario crear una política de crédito estimando en base a la experiencia, los días de crédito para cada cliente que puede estar comprendido entre los 30 y 90 días.

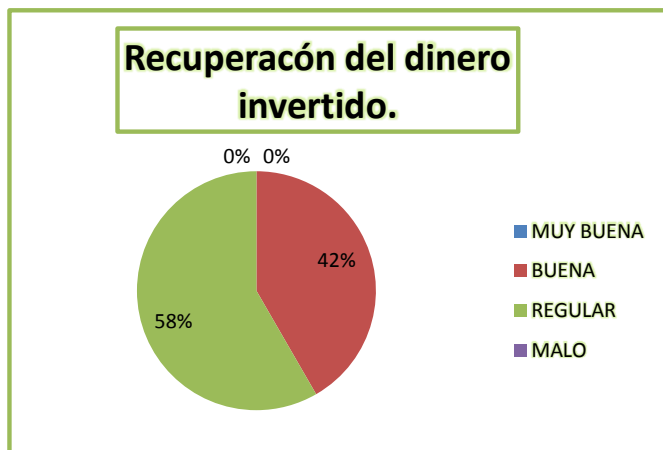
3.- ¿La recuperación del dinero invertido en la adquisición de carteras de crédito en la compañía Solufactoring es?

CUADRO Nº. 5
RECUPERACIÓN DEL DINERO INVERTIDO

OPCIONES	ENCUESTA	%
MUY BUENA	0	0,00%
BUENA	5	41,67%
REGULAR	7	58,33%
MALO	0	0,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO Nº. 4
RECUPERACIÓN DEL DINERO INVERTIDO



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

La recuperación del dinero invertido es regular así lo afirman el 58% de los encuestados, esto se puede deber a baja rotación de las cuentas por cobrar, y a la mala gestión de cobranzas. Ya que no se está recuperando el dinero en los tiempos previstos, sino después de las fechas de vencimiento.

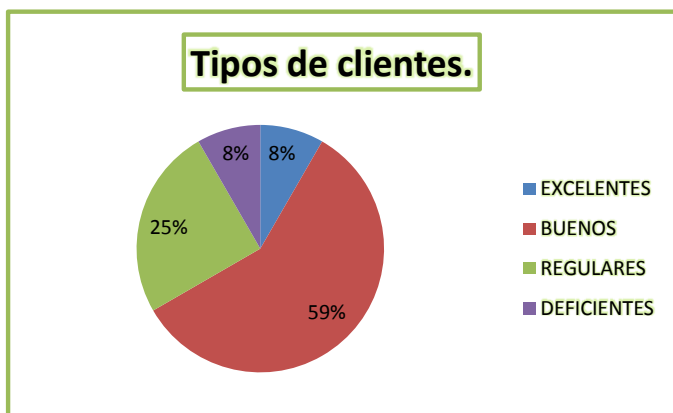
4.- Qué tipos de clientes considera Ud. que tiene en promedio la Compañía?

CUADRO Nº. 6
TIPOS DE CLIENTES

OPCIONES	ENCUESTA	%
EXCELENTES	1	8,33%
BUENOS	7	58,33%
REGULARES	3	25,00%
DEFICIENTES	1	8,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO Nº. 5
TIPOS DE CLIENTES



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

La empresa posee clientes buenos, así nos dice el 59% de los encuestados, estos son clientes que siempre están en contacto con la Compañía y que no tienen problemas y el 25% dice que son regulares, estos pueden ser los clientes que en ocasiones no se los puede localizar ya que se han cambiado de domicilio. Y también puede ser por la insolvencia de sus clientes a quienes ellos les han vendido a crédito.

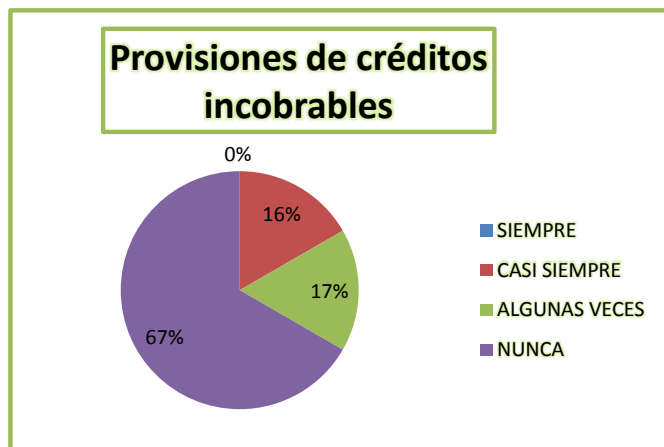
5.- ¿Se aplican las medidas adecuadas para realizar las provisiones de créditos incobrables?

CUADRO Nº. 7
PROVISIONES DE CRÉDITOS INCOBRABLES

OPCIONES	ENCUESTA	%
SIEMPRE	0	0,00%
CASI SIEMPRE	2	16,67%
ALGUNAS VECES	2	16,67%
NUNCA	8	66,67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO Nº. 6
PROVISIONES DE CRÉDITOS INCOBRABLES



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Podemos observar que no existe una política para que se aplique la provisión de créditos incobrables, debería crearse una política, ya que esta empresa, de acuerdo a su naturaleza, es una empresa con alto riesgo de incobrabilidad, y debe tener un margen de provisión para cualquier evento de morosidad de sus clientes o el no pago.

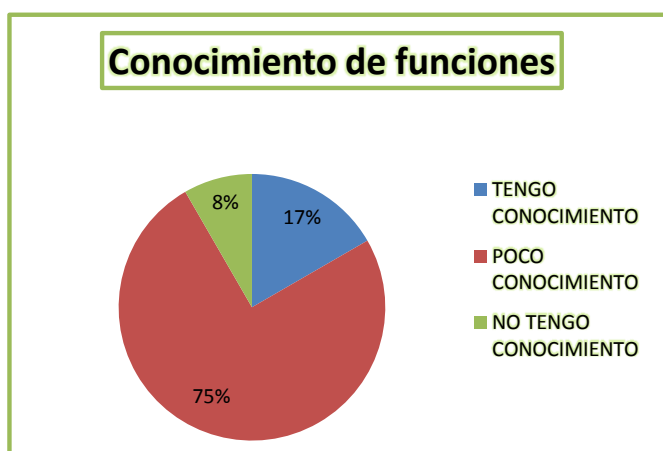
6.-¿Tiene conocimientos claros de las funciones y obligaciones que ud tiene dentro de la compañía?

CUADRO Nº. 8
CONOCIMIENTO DE SUS FUNCIONES

OPCIONES	ENCUESTA	%
TENGO CONOCIMIENTO	2	16,67%
POCO CONOCIMIENTO	9	75,00%
NO TENGO CONOCIMIENTO	1	8,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO Nº. 7
CONOCIMIENTO DE SUS FUNCIONES



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Observando la gráfica podemos darnos cuenta claramente que los empleados tienen poco conocimiento de sus funciones dentro de la empresa, ya que solo se les ha dicho verbalmente algunas de sus funciones. Es conveniente que se le entregue por escrito un manual de funciones a cada empleado de acuerdo a sus puestos de trabajo, para que su trabajo sea lo más organizado posible.

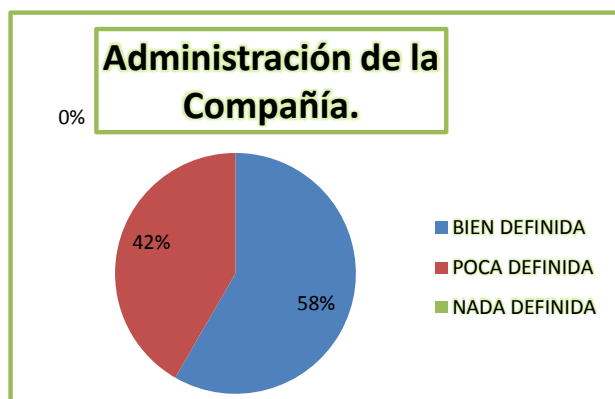
7.- ¿Cree usted que está bien definido la administración de la compañía con relación a la naturaleza del negocio?

CUADRO N°. 9
ADMINISTRACIÓN DE LA COMPAÑÍA

OPCIONES	ENCUESTA	%
BIEN DEFINIDA	7	58,33%
POCA DEFINIDA	5	41,67%
NADA DEFINIDA	0	0,00%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 8
ADMINISTRACIÓN DE LA COMPAÑÍA



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Es notable que para el 58% de los encuestados la administración de la compañía está bien definida, la gerente general de la compañía es la dueña, es la persona que toma las decisiones más importantes, la mayoría de los empleados están de acuerdo con la administración, mientras que hay empleados que opinan que la administración está poco definida, esto puede deberse a que como no tienen un Manual de funciones, no tienen claro lo que realmente deben realizar, por eso se sienten que la administración no es la adecuada.

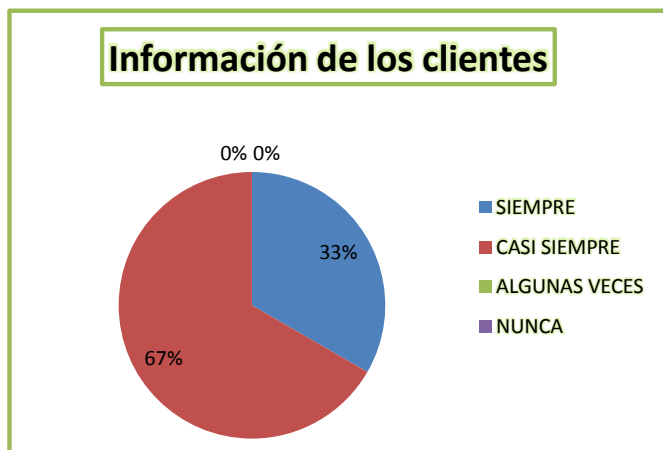
8.- ¿Al momento de tener nuevos clientes se le pide la información necesaria de los mismos?

CUADRO N°. 10
INFORMACIÓN DE CLIENTES

OPCIONES	ENCUESTA	%
SIEMPRE	4	33,33%
CASI SIEMPRE	8	66,67%
ALGUNAS VECES	0	0,00%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 9
INFORMACIÓN DE CLIENTES



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Podemos ver que casi siempre se les pide todos los documentos necesarios a los nuevos clientes, es muy importante que siempre y a todos los clientes sin excepción se les pida la documentación para poder analizarla, en especial los estados financieros por lo menos de los 3 últimos años, para hacer la comparación respectiva de su situación financiera.

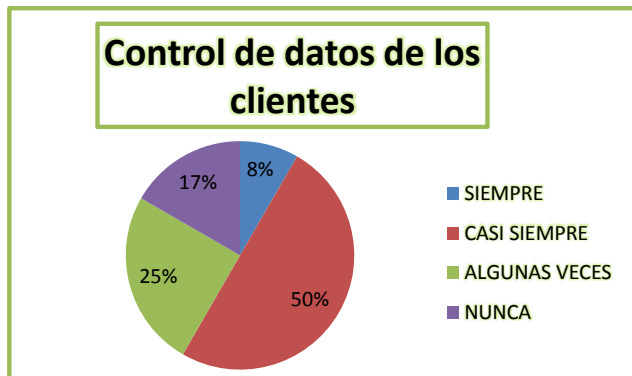
9- ¿Se hace un control y revisión de todos los datos entregados por los clientes?

CUADRO N°. 11
CONTROL Y REVISIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES

OPCIONES	ENCUESTA	%
SIEMPRE	1	8,33%
CASI SIEMPRE	6	50,00%
ALGUNAS VECES	3	25,00%
NUNCA	2	16,67%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 10
CONTROL Y REVISIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Como podemos ver en la gráfica, casi siempre se hace un control y revisión de los datos que entregan los clientes, dicho control y revisión se debería realizar siempre y a todos los clientes, en especial un análisis exhaustivo a los antecedentes crediticios que nos proporciona la consulta de buró de crédito de los clientes. En base a esa información y a la de los estados financieros concederle y aprobarle una línea de crédito.

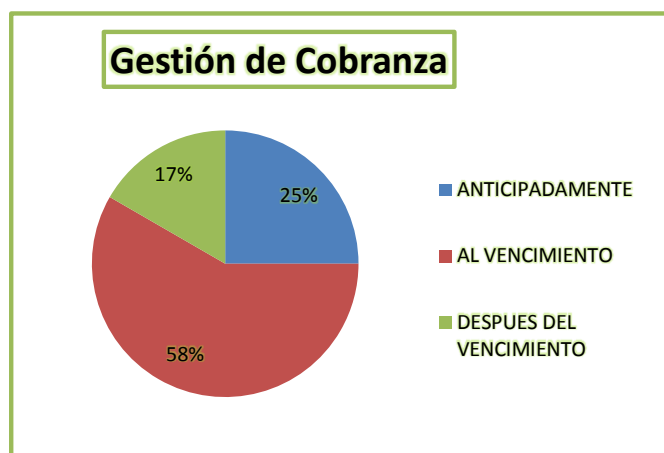
10.- La gestión de cobranzas se la realiza?

CUADRO Nº. 12
GESTIÓN DE COBRANZAS

OPCIONES	ENCUESTA	%
ANTICIPADAMENTE	3	25,00%
AL VENCIMIENTO	7	58,33%
DESPUES DEL VENCIMIENTO	2	16,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO Nº. 11
GESTIÓN DE COBRANZAS



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Como podemos observar en el gráfico, el 58% de los encuestados dicen que la gestión de cobranzas se la realiza al vencimiento, el 25% dice que anticipadamente y el 17% después del vencimiento.

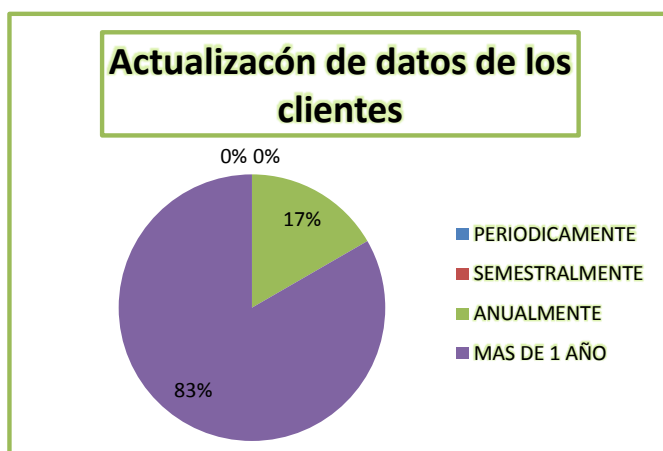
11.- Cada qué tiempo se realiza la actualización de datos de los clientes?

CUADRO Nº. 13
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES

OPCIONES	ENCUESTA	%
PERIODICAMENTE	0	0,00%
SEMESTRALMENTE	0	0,00%
ANUALMENTE	2	16,67%
MAS DE 1 AÑO	10	83,33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO Nº. 12
ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS CLIENTES



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

La actualización de datos de los clientes, como podemos ver en el gráfico, se la realiza pasado más de un año, así nos dice el 83% de los encuestados, un 17% dice que anualmente. Esta información de los clientes es muy importante y por lo antes dicho, debe estar actualizada, es recomendable hacerlo periódicamente.

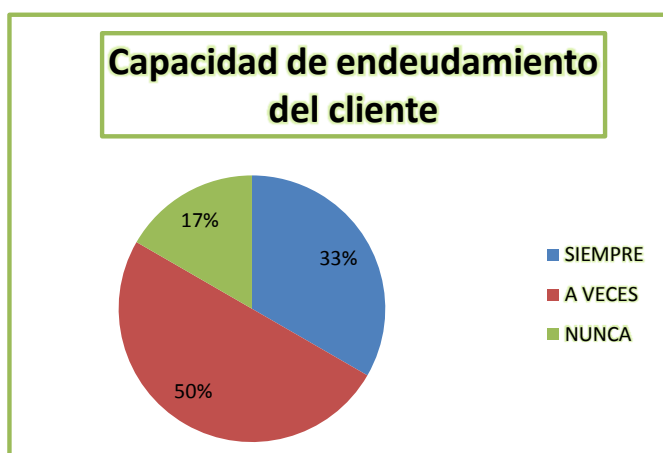
12.- Al conceder un crédito se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente?

CUADRO N°. 14
CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO DEL CLIENTE

OPCIONES	ENCUESTA	%
SIEMPRE	4	33,33%
A VECES	6	50,00%
NUNCA	2	16,67%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 13
CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO DEL CLIENTE



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Como podemos ver, el 50% de los encuestados nos dice que solo a veces se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente al momento de concederle el crédito, es de suma importancia que esta sea una de las características más significativas a la hora de otorgar un crédito.

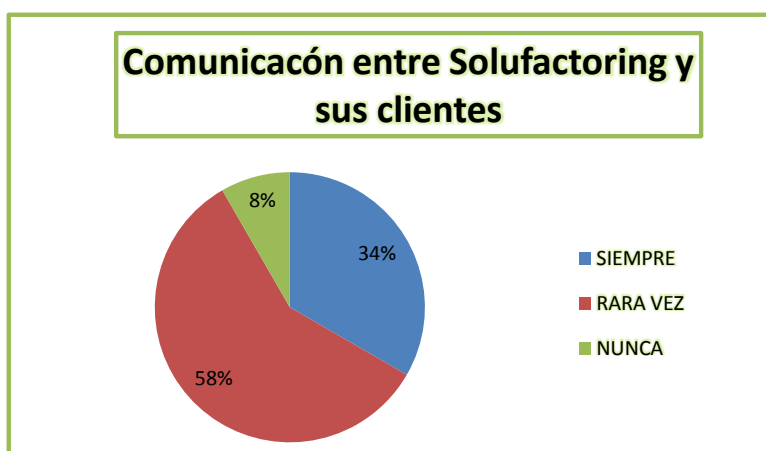
13.- Existe una buena comunicación entre la compañía Solufactoring y los clientes, a fin de que no se duplique la gestión de cobro?

CUADRO N°. 15
COMUNICACIÓN ENTRE SOLUFACTORING Y SUS CLIENTES

OPCIONES	ENCUESTA	%
SIEMPRE	4	33,33%
RARA VEZ	7	58,33%
NUNCA	1	8,33%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 14
COMUNICACIÓN ENTRE SOLUFACTORING Y SUS CLIENTES



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Rara vez existe una comunicación entre Solufactoring y la empresa a la cual se les compra las carteras de crédito, esta comunicación debe ser permanente, tanto para que no exista duplicación de cobranzas como para que no cobren carteras que ya no le pertenecen

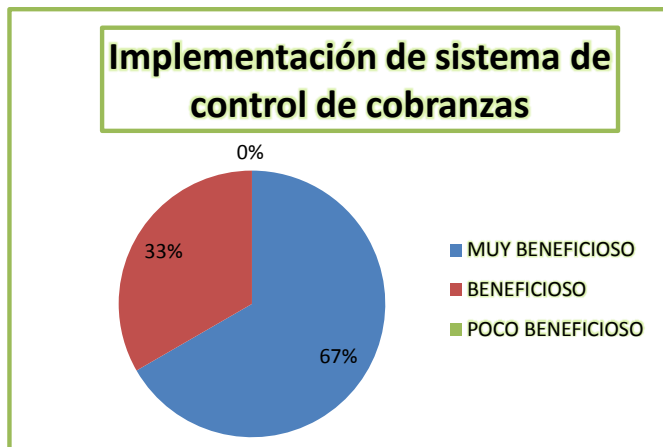
14.- ¿Qué tan beneficioso sería para la empresa la implementación de un sistema de control de cobranzas?

CUADRO N°. 16
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COBRANZAS

OPCIONES	ENCUESTA	%
MUY BENEFICIOSO	8	66,67%
BENEFICIOSO	4	33,33%
POCO BENEFICIOSO	0	0,00%
TOTAL	12	100,00%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 15
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE COBRANZAS



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Más del 65% ha coincidido que es muy beneficioso para la Compañía que se implemente un sistema de control de cobranzas, ya que mejorará de manera notable la gestión de cobranzas al haber directrices que guíen dicha actividad, así la empresa podrá recuperar, en el tiempo estimado, su capital invertido.

4.3.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA COMPAÑÍA SOLUFACTORING.

1.- ¿Está Ud. conforme con el servicio que le brinda la compañía Solufactoring?

CUADRO N°. 17
SERVICIOS QUE BRINDA LA COMPAÑÍA

OPCIONES	CANTIDAD	%
CONFORME	40	80%
POCO CONFORME	10	20%
NADA CONFORME	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 16
SERVICIOS QUE BRINDA LA COMPAÑÍA



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Podemos observar que las empresas que hacen uso de los servicios que brinda la compañía están conformes, así mismo se observa que un porcentaje muy pequeño no está conforme, lo cual podría ser por los montos que establece la misma y otra es que en ocasiones no cuenta con la liquidez para solventarlos.

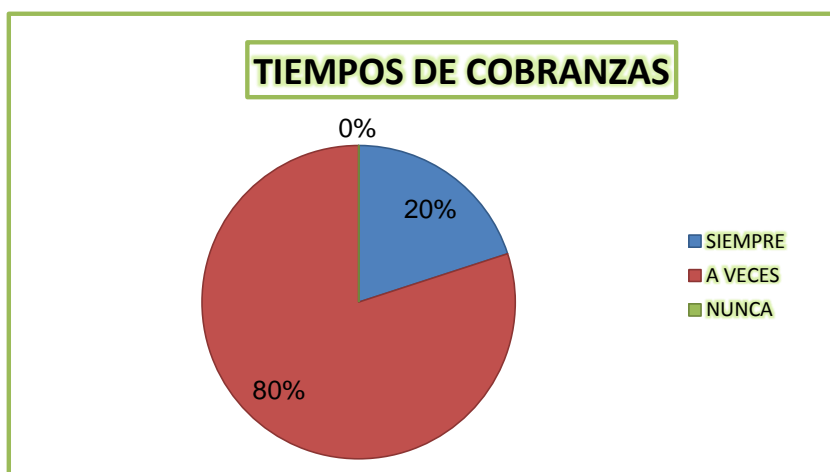
2.- ¿Los tiempos de cobranzas están de acuerdo a sus necesidades?

CUADRO N°. 18
TIEMPOS DE COBRANZAS

OPCIONES	CANTIDAD	%
SIEMPRE	10	20%
A VECES	40	80%
NUNCA	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 17
TIEMPOS DE COBRANZAS



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Se puede analizar que las empresas a las cuales la compañía Solufactoring compra las diferentes carteras de créditos pocas veces están de acuerdo con tiempos de cobranzas establecidos, esto se puede deber a que no se registra de forma correcta las fechas ingreso de cada documento por cobrar y por ende no se efectúe la cobranza en la fecha de vencimiento adecuada.

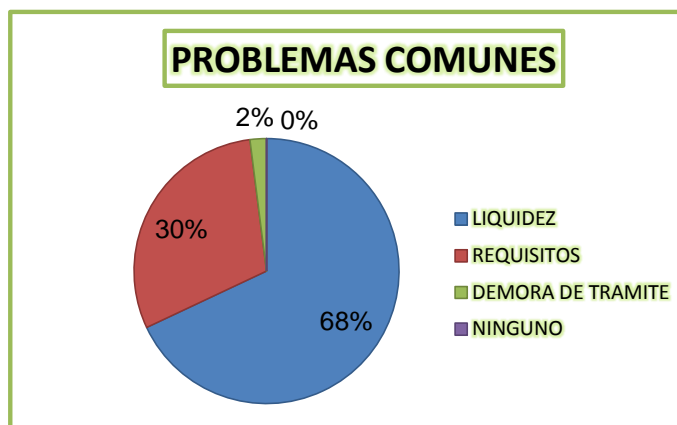
3.- ¿Cuales son los problemas más comunes que tiene Ud., al momento de vender las carteras de crédito a la compañía Solufactoring?

**CUADRO N°. 19
PROBLEMAS MÁS COMUNES**

OPCIONES	CANTIDAD	%
LIQUIDEZ	34	68%
REQUISITOS	15	30%
DEMORA DE TRÁMITE	1	2%
NINGUNO	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

**GRÁFICO N°. 18
PROBLEMAS MÁS COMUNES**



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Podemos considerar que en la mayoría de nuestros clientes el problema más común que se les presenta al vender sus carteras de crédito es falta la liquidez, ya que en ocasiones necesitan dinero líquido urgente y Solufactoring no cuenta con disponibilidad

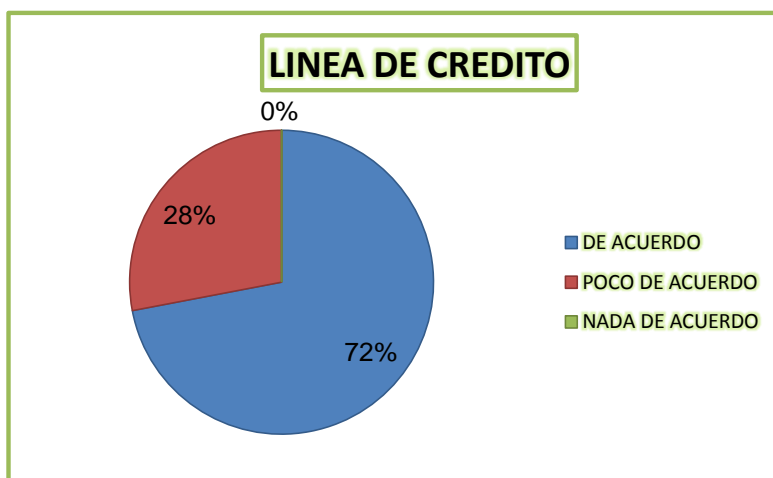
4.- ¿Está Ud. de acuerdo con la línea de crédito otorgada por la compañía Solufactoring?

CUADRO N°. 20
LÍNEA DE CRÉDITO

OPCIONES	CANTIDAD	%
DE ACUERDO	36	72%
POCO DE ACUERDO	14	28%
NADA DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 19
LÍNEA DE CRÉDITO



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Se puede observar que la mayor parte de la clientela está conforme con la línea de crédito otorgada por la compañía, así mismo podemos visualizar que hay un porcentaje significativo que está poco de acuerdo, podría ser porque en ocasiones se conceden créditos a empresas que superan los cupos establecidos.

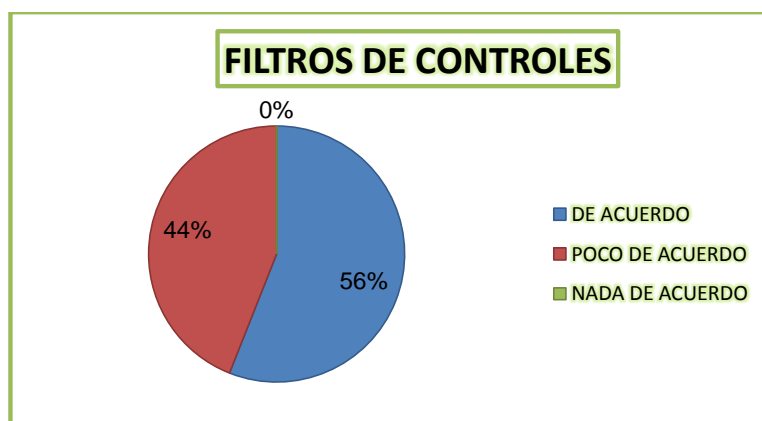
5.- ¿Esta Ud. De acuerdo con los filtros de controles que la compañía Solufactoring, aplica al momento de otorgar los créditos?

CUADRO N°. 21
FILTROS DE CONTROLES

OPCIONES	CANTIDAD	%
DE ACUERDO	28	56%
POCO DE ACUERDO	22	44%
NADA DE ACUERDO	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

GRÁFICO N°. 20
FILTROS DE CONTROLES



Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Se puede visualizar que los clientes están de acuerdo con los filtros que tiene la compañía al momento de otorgar los créditos, pero así mismo hay un porcentaje revelador que está poco de acuerdo, lo cual podría ser porque a pesar de los pocos requisitos que esta pide, ellos no cuentan con los mismos.

4.3.3 ENTREVISTA REALIZADA A LA GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA SOLUFACTORING S.A.

1.- Considera Ud., que la rotación de cartera está de acuerdo a la meta establecida para el presente año. Si, no. ¿Por qué?

Si, porque nuestro promedio de carteras está entre 30 y 45 días. El objetivo como Compañía de Factoring es realizar factoring con empresas cuyo producto sea entre 30 y 45 días.

2.- ¿Cree usted que con la implementación de Manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, se minimizarán los riesgos al adquirir las carteras de crédito? ¿Porque?

Siempre los Manuales de políticas y procedimientos minimizan los riesgos en cometer algún error en cualquier actividad, en el caso específico de esta empresa el obtener información necesaria e implementar controles necesarios permitirá tener una mejor cartera de crédito.

3.- ¿Cree Ud., que la rotación del dinero invertido de la Compañía, es la adecuada, de acuerdo a los objetivos establecidos? ¿Por qué?

Si, porque nuestro objetivo como Compañía es la de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, anticipándoles sus cuentas por cobrar. Y recuperar en el tiempo estimado nuestra inversión, lo cual se logra si la gestión de cobro se realiza en el tiempo adecuado.

4.- ¿Cree usted que se toman las medidas necesarias para aplicar normas de control que nos ayuden a minimizar los riesgos de crédito?

Es indispensable para los potenciales clientes llenar una solicitud con datos que son verificados posteriormente, presentar sus datos de central de riesgos y referencias bancarias.

5.- Si un alto margen de cuentas por cobrar, afecta el flujo de efectivo de la Compañía, que medidas cree Ud., que se deban tomar para una oportuna gestión de cobranzas?

La liquidez de la empresa es fundamental para su actividad, por lo que lo primero sería reducir la compra de carteras de crédito, simultáneamente ejercer presión adicional sobre los clientes, produce en un corto plazo una reparación de carteras.

4.3.4 Conclusiones.

Después de realizada la investigación podemos emitir las siguientes conclusiones.

- En la Compañía Solufactoring S.A., no existen políticas y procedimientos para evaluar a los clientes que se les compra las diferentes carteras de crédito, este análisis es muy importante ya que es necesario conocer cuál es la situación financiera de los beneficiarios y cuál es la capacidad de pago que tiene cada empresa que adquiere los servicios, debido a que esto puede ocasionar que en un futuro se presenten problemas de liquidez.
- La empresa no realiza la gestión de cobranzas en un tiempo adecuado, esto ocasiona muchas veces que no se puedan realizar nuevas inversiones de compra de carteras y que los clientes se sientan inconformes al requerir de los servicios porque no se tiene el dinero suficiente para entregarles.
- No se realiza la provisión para créditos incobrables, el cual refleja mucha incertidumbre debido a que no se mantiene actualizaciones de base de datos de los clientes esto no permite verificar la situación actual de los beneficiarios de los créditos los cuales se vuelven morosos y de un alto riesgo de cobro y como no existe una provisión no se puedan cubrir esas posibles pérdidas.
- Gran parte de los empleados de la compañía no tiene conocimiento claro de sus funciones y obligaciones de su puesto de trabajo.
- Los clientes en su gran mayoría están conforme a los servicios que brinda la Compañía por la gran facilidad que se les da al momento de venderle las

carteras, ya que esto les permite tener una mayor liquidez en sus negocios con la venta de sus carteras de crédito a la compañía Solufactoring y con una tasa de descuento aceptable que no es muy alta para el tipo de riesgo que se está expuesto.

4.3.5 Recomendaciones.

- Es recomendable que se apliquen políticas y procedimientos para evaluar a los clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, situación financiera y realizar actualizaciones periódicas en las base de datos lo cual nos permitirá minimizar en gran parte los riesgos a los que está expuesto la compañía y así poder tomar la decisión correcta al momento de otorgar los créditos manteniendo una mejor ejecución administrativa.
- Mantener buenas comunicaciones entre la compañía Solufactoring y los clientes de nuestros servicios lo cual ayudará a cobrar las carteras de créditos en los tiempos establecidos y mantener una mayor liquidez y mejor flujo de efectivo.
- Se debe proceder a realizar una estimación significativa de créditos incobrables sobre las posibles pérdidas que se puedan presentar lo que nos ayudará a salvaguardar los intereses de la compañía y esta pueda continuar cumpliendo con sus clientes y con sus propias obligaciones.
- Se deben facilitar Manuales de funciones y obligaciones a cada uno de los funcionarios de acuerdo a su puesto de trabajo con el propósito de que ejecuten sus tareas de una manera más organizada y eficiente.
- Establecer una mejor administración financiera y de control interno con la finalidad de minimizar los riesgos que tiene la compañía debido a la naturaleza del negocio, así mismo se debe mantener buenas relaciones con los diferentes beneficiarios de nuestro servicio para que acepten y cumplan los cambios que se vayan a realizar en tiempos establecidos.

4.4 Verificación de hipótesis

CUADRO Nº. 21

<p>HIPOTESIS GENERAL: La aplicación de un sistema de control crediticio influirá en la minimización de los riesgos de la compañía.</p>	<p>Esta hipótesis se confirma a través de las preguntas # 1, 8,9, 11 y 12, de las encuestas realizadas a los empleados, debido a que aquí refleja que la compañía no aplica políticas, procedimientos y actualizaciones periódicas para evaluar a los clientes y esto conlleva a que este expuesto a muchos riesgos principalmente al que los beneficiarios no tengan capacidad de pago.</p>
<p>HIPOTESIS PARTICULARES La aplicación de políticas y procedimientos para análisis de los riesgos ayudara a una mejor gestión administrativa.</p>	<p>Esta hipótesis se confirma a través de las preguntas # 2,3,5,6,10 y 13 de las encuestas realizadas a los empleados, debido a que la recuperación de las carteras de crédito no se la realiza en los tiempos establecidos porque no existe una política implantada para ello y existe poca comunicación entre Solufactoring y sus clientes, si hubieren políticas y procedimientos se realizará la provisión de créditos incobrable, los empleados tendrían por escrito un manual de funciones lo cual mejoraría de forma notable la gestión administrativa-financiera de la Compañía. Esta hipótesis también fue confirmada a través de la pregunta # 4 y 5 de la encuesta realizada a los clientes, porque al no existir política para la asignación de cupo de cada cliente estos en ocasiones no están de acuerdo, y los filtros de controles no sean los adecuados y justos.</p>
<p>La aprobación de créditos por afinidad generara un inconveniente al realizar el cobro de la cartera.</p>	<p>Esta hipótesis se confirma a través de las preguntas # 8 y 9 de las encuestas realizadas a los empleados, las mismas que hacen referencia a los documentos que se les solicita para poder acceder al crédito, los cuales muchas veces como son familiares y amigos de los administrativos no se les realiza el seguimiento y control exhaustivo de los documentos entregados y esto genera inconvenientes al realizar la gestión de cobranzas.</p>
<p>La otorgación de créditos a clientes superando el cupo asignado causara que estos se vuelvan clientes de alto de riesgo.</p>	<p>Esta hipótesis se confirma a través de las preguntas # 8,9,11 y 12 de las encuestas realizadas a los empleados, las mismas que se refieren a los datos e información que a los clientes se les solicita, muchas veces estos no entregan la documentación requerida o no se analiza debidamente dicha información como los estados financieros, antecedentes crediticios. Lo cual es de gran importancia para determinar si esta empresa tiene una buena situación financiera y así poder asignarle una línea de crédito de acuerdo a su capacidad de endeudamiento.</p>
<p>La aplicación de los tipos de control de cobranzas para evitar el cobro indebido de las diferentes carteras ayudara a tener un mejor flujo de efectivo a la compañía.</p>	<p>Esta hipótesis se confirma a través de la pregunta #13 de la encuesta realizada a los empleados, ya que esta podemos confirmar que rara vez hay comunicación entre Solufactoring y sus clientes lo cual ocasiona, primero que haya duplicidad de cobranza y que la empresa que vende sus carteras de crédito cobre las carteras que ya no le pertenecen lo cual le ocasiona grandes dificultades a Solufactoring ya que no podrá disponer de ese capital para nuevas inversiones.</p>

Fuente: Investigación de Mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA.

“Implementación de Manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, para la minimización de riesgos al momento de adquirir carteras de créditos por parte de la compañía Solufactoring S.A, durante el periodo 2012”

5.2 FUNDAMENTACIÓN.

Solufactoring S.A, es una compañía que por la naturaleza del negocio es de alto riesgo, ya que al adquirir las diferentes carteras de crédito se expone a amenazas de incobrabilidad de las mismas, debido a que los clientes pueden presentar problemas de insolvencia lo que nos les permitirá cumplir con sus pagos a tiempo, por ello es muy importante y necesario la implantación de procedimientos y políticas de crédito y cobranzas para que existan los lineamientos necesarios que se vayan a aplicar al momento de realizar las compras de carteras, es decir que se evalúe y analice correctamente al cliente antes de comprarles las carteras, esto nos permitirá realizar una recuperación de carteras en los tiempos establecidos y mantener una buena gestión administrativo financiera .

Así mismo, es importante que los ejecutivos y empleados tengan claras sus funciones dentro de la empresa mediante un Manual de funciones donde se encuentren detalladas sus actividades y responsabilidades, esto permitirá tener un mejor desempeño en cada una de las tareas asignadas.

5.3. JUSTIFICACIÓN

5.3.1 Antecedentes

La compañía Solufactoring S.A. es una compañía que inició sus actividades económicas en el año 2010 dedicada a la adquisición de carteras de créditos, va dirigida a sector de las medianas y pequeñas empresas apoyándoles a convertir sus ventas a créditos en ventas en efectivo en un corto plazo descontándoles un porcentaje a del total de la cartera comprada.

En la actualidad la empresa cuenta con un total de doce empleados entre ellos el gerente, personal de crédito y cobranzas y mensajero tiene alrededor de cincuenta clientes los cuales han ido creciendo con el pasar del tiempo.

La finalidad de nuestro proyecto de investigación es buscar una mejor reorganización administrativa y que se apliquen políticas y procedimientos para la evaluación de los clientes, que el personal que labora en la compañía tenga bien en claro las funciones de su puesto y responsabilidades a su cargo, esto nos ayudará a minimizar en gran parte los riesgos a los cuales se está expuesta por su naturaleza.

Así, a través de nuestra investigación también buscamos conocer, la opinión que tienen los clientes sobre los servicios que brinda la compañía y si dichos servicios están acordes a sus necesidades y en el tiempo requerido

5.4OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo general.

- Establecer una reorganización administrativa financiera con la finalidad de mejorar y controlar de una manera más eficiente las funciones de la compañía.

5.4.2 Objetivos específicos

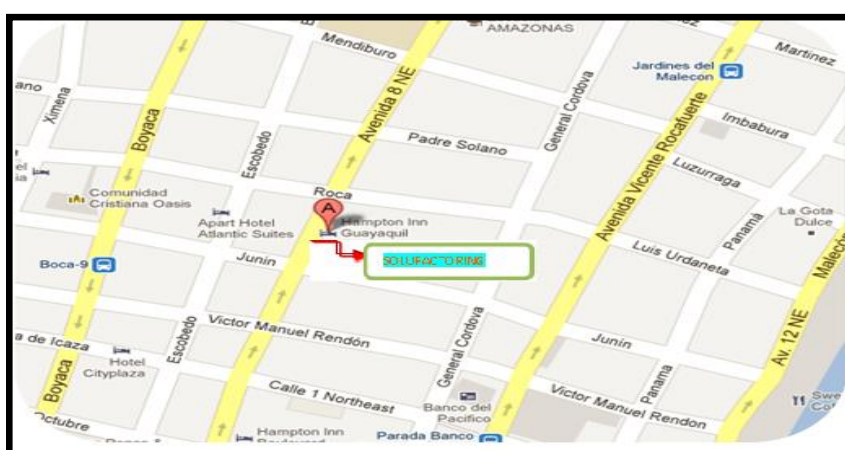
- Crear y mantener una estructura organizacional clara de la compañía.

- Determinar las políticas y procedimientos a seguir para mantener una mejor gestión de cobranzas al momento de adquirir las diferentes carteras de créditos.
- Establecer filtros de control de los clientes con la finalidad de mantener actualizadas las base de datos de los mismos.
- Utilizar estrategias que nos permita dar a conocer los servicios que brinda la compañía.

5.5 UBICACIÓN DEL PROYECTO.

La realización del presente proyecto de investigación se lo llevará acabo en la compañía Solufactoring S.A., la cual se encuentra ubicada en el País Ecuador, provincia del guayas, específicamente en la ciudad de Guayaquil, en las calles Baquerizo Moreno 1119 y Avenida 9 de Octubre, en el Edificio Plaza, piso 3 oficina 309. El sector donde se encuentra la compañía ofrece mucha ventaja debido a que se encuentra asentada en un edificio céntrico de la ciudad de Guayaquil y de fácil ubicación para nuestros clientes, además se encuentra ubicada en la zona bancaria de la Ciudad Guayaquil, lo cual favorece mucho a la Compañía y a sus clientes al momento de realizar depósitos bancarios de los desembolsos de las operaciones realizadas.

GRÁFICO N° 22
UBICACIÓN DEL PROYECTO



Fuente: <http://maps.google.com.ec/maps?q=mapa+baquerizo+moreno+y+9+de+octubre&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:es-ES:official&client=firefox-a&um=1&ie=UTF-8&hl=es&sa=N&tab=wl>
Responsables: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.5.1 LA EMPRESA

5.5.1.1 Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la prestación de servicios de cobranzas y compra de carteras de créditos con la finalidad de apoyar al desarrollo económico de las pequeñas y medianas empresas aplicando políticas y procesos de altos estándares de calidad apoyados en nuestro recurso humano.

5.5.1.2 Visión

Ser una compañía competitiva a nivel nacional comprometida con nuestros clientes brindándoles servicios de calidad con profesionalismo, responsabilidad y excelencia.

5.5.1.3 Valores institucionales

Honestidad. Conducta recta, que conlleva a observar normas y compromisos con un cumplimiento exigente por parte de si mismo, teniendo en cuenta principios y valores éticos. Ser transparente con nuestros clientes.

Responsabilidad. Cumplir con las obligaciones, funciones y compromisos adquiridos, esperando una respuesta adecuada de nuestros empleados hacia la compañía, yendo más allá de la obligación estricta y asignada.

Respeto. El respeto está relacionado con la atención o consideración hacia su prójimo. El respeto nos permite tener una buena convivencia con nuestros compañeros de trabajo y con nuestros clientes, reconocer sus derechos y obligaciones.

Puntualidad. Es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o llegar a un lugar a la hora convenida. Es un valor que debe de ser muy apreciado, sobre todo en el ámbito laboral. Una persona puntual siempre da la imagen de

responsabilidad, respeto a sus semejantes y organización al contrario de la persona impuntual.

Lealtad. Adhesión firme a las personas, a las instituciones, o a las ideas y doctrinas, con base en principios y valores así como en compromisos adquiridos, eligiendo los medios que conduzcan a mantenerlos firmes a través del tiempo.

Se busca alcanzar que los empleados se manifiesten fieles a la Compañía y esto confieren a su conducta, a su seguridad y constancia que hace afrontar tanto dificultades como contradicciones con gran determinación y fortaleza.

Excelencia. Grado de perfeccionamiento que se espera alcanzar en lo que se hace y en quien lo hace, aspiración a la meta más alta. La aspiración a la excelencia es para todos, no solo para unos líderes dentro de la empresa. El punto de partida es considerar el trabajo como fuente de realización, que hay hacer a conciencia hasta los mas mínimos detalles. El mejoramiento continuo del que se habla en la teoría de la calidad total se aplica con toda propiedad a la búsqueda de la excelencia.

Perseverancia. Luchar establemente a lo largo del tiempo para alcanzar las metas propuestas, aunque surjan dificultades internas o externas. La perseverancia necesita la estabilidad propia del hábito que conduce a la virtud y, con ella la fortaleza, la paciencia, la voluntad, la esperanza, la tenacidad y la constancia como valor asociados para enfrentar los respectivos anti valores.

5.5.1.4 Objetivos de la empresa.

5.5.1.4.1 Objetivo General

- Realizar las recaudaciones de las diferentes carteras de créditos adquiridas de una forma eficiente cumpliendo los tiempos establecidos por parte de la compañía, así mismo satisfacer y cubrir las expectativas de nuestros clientes.

5.5.1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer un alto nivel de confianza por parte de nuestros clientes.
- Ser más eficientes y eficaces en nuestras labores diarias.
- Mejorar continuamente los servicios que brinda la compañía.
- Mantener actualizaciones periódicas de todos los beneficiarios.

5.5.1.5. MARCO LEGAL.

A continuación se tratan los diferentes requisitos que se realizaron para la constitución y funcionamiento de la Compañía Solufactoring S.A. Para empezar es necesario estudiar los conceptos siguientes:

Empresa. Empresa es todo esfuerzo organizado que se emprende con el propósito de generar riqueza, término que incluye bienes y servicios.

Compañía Anónima.

“Son compañías anónima las sociedades cuyo capital está dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de sus accionistas que responden únicamente por el monto de tales acciones. Las sociedades o compañías civiles-anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas”

La Compañía Solufactoring S.A. es una compañía Anónima de servicios, se constituyó por escritura pública, otorgada ante el Notario Vigésimo Primero del Cantón Guayaquil, con un capital suscrito de US \$800.00, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, República del Ecuador, el día veintiséis de noviembre del dos mil nueve, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución SC.IJ.DJC.G.10. La misma que se rige por lo que dispone la Ley de Compañías, las normas de derecho positivo ecuatoriano. La Compañía tiene por objeto dedicarse a la adquisición, cobranzas y obtención de facturas comerciales negociables, cheques, letras de cambio, pagarés, depósitos a plazos endosables, obtenidos por cuenta propia dentro de su giro ordinario.

El plazo por el cual se constituyó la Compañía es de cincuenta años (50).
El capital de la compañía está dividido en capital suscrito y capital pagado.

El capital suscrito de OCHOCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, dividido en OCHOCIENTAS acciones ORDINARIAS y NOMINATIVAS de UN DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, cada una.

CUADRO N°. 23
CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA SOLUFACTORING S.A.

ACCIONISTA	NACIONALIDAD	TIPO INVERSIÓN	CAPITAL
ACCIONISTA 1	ECUADOR	NACIONAL	\$264.00
ACCIONISTA 2	ECUADOR	NACIONAL	\$272.00
ACCIONISTA 3	ECUADOR	NACIONAL	\$264.00
			\$800.00

Fuente: Investigación de mercado
Responsables: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

El capital pagado de la Compañía corresponde a la suma de DOSCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.

Mediante certificado de Integración de capital N°. 0001IKC011419-8, se realizó el correspondiente a los aportes hechos por los socios fundadores, en la proporción siguiente:

CUADRO N°. 24
CAPITAL PAGADO DE LA COMPAÑÍA SOLUFACTORING S.A.

ACCIONISTAS	CANTIDAD
ACCIONISTA 1	\$66.00
ACCIONISTA 2	\$68.00
ACCIONISTA 3	\$66.00
\$200.00	

Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

La escritura de Constitución de la Compañía Solufactoring S.A., quedó inscrita en el registro mercantil, el 13 de enero del 2010, con N°. 741. Una vez aprobada e inscrita la Compañía se procedió a la realización de la sección el 12 de febrero del 2010, para elegir por unanimidad al Representante Legal de la Compañía en cual quedó inscrito en el registro mercantil, el 04 de marzo del 2010, con N°. 3.764.

Pasos que cumplió la compañía para constituirse.

1. El nombre: Este debe ser aprobado por la Secretaria General de la Superintendencia de Compañías, para lo cual se realizó la solicitud respectiva.
2. Una vez aprobado se elaboró la minuta, con los respectivos datos de los accionista y capital de cada uno.
3. Se realizó el depósito de integración de capital.
4. Ya depositado se presentó a la Superintendencia de Compañías para su aprobación.
5. Se contrató un notario para que eleve la escritura publica.
6. Se realizó la publicación en el diario el telégrafo.
7. Se la inscribió en el registro mercantil.

Pasos para la inscripción de Representante Legal en el registro mercantil

1. Realización de la sesión solemne con junta general de accionistas para elegir al representante legal
2. Elaboracion de acta para presentar al registro mercantil.
3. Presentar al registro mercantil para su aprobación.
4. Pagar \$12.00 por insripción.

Requisitos para obtener el RUC.

1. Llenar formulario inscripción y actualización de la información general del registro único de contribuyentes – RUC.

2. Copia del registro oficial donde se encuentre publicada la creación de la entidad o institución pública, o copia del decreto, ordenanza o resolución que apruebe la creación de la institución.
3. Entregar una copia del nombramiento de representante legal
4. Copia de la cédula de identidad o ciudadanía o del pasaporte del representante legal
5. Presentar el original del certificado de votación del último proceso electoral del representante legal
6. Copia del documento que declara a la sociedad como ente contable independiente señalando la fecha de constitución y de inicio de actividades.
7. Planilla de servicio básico a nombre de la compañía y del representante legal.

Pasos para el pago del impuesto 1.5 por mil, Certificado de Seguridad y patente municipal

1. Llenar formulario de declaración conjunta del impuesto 1.5 por mil y registro de patente municipal.
2. Pagar una tasa.
3. Una vez realizado este trámite se procede a la solicitud del certificado de seguridad en el Benemerito cuerpo de Bomberos.
4. Con el certificado de seguridad se puede realizar el trámite para el municipio de la patente municipal

Obligaciones patronales de la Compañía ²⁴

- Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en *los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones del Código de trabajo.*
- *Instalar oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las disposiciones legales y a las órdenes de las autoridades sanitarias;*
- *Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 del Código de trabajo;*

²⁴Código de trabajo, Capítulo IV

- *Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;*
- *Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;*
- *Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las*
- *Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;*
- *Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:*
 - *El tiempo de servicio;*
 - *La clase o clases de trabajo; y,*
 - *Los salarios o sueldos percibidos;*
- *Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;*
- *Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;*
- *Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;*
- *Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago*

de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

²⁵Obligaciones de los empleados.

- *Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;*
- *Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;*
- *Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;*
- *Observar buena conducta durante el trabajo;*
- *Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;*
- *Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;*
- *Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;*
- *Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;*
- *Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,*
- *Las demás establecidas en este Código.*

Obligaciones tributarias.

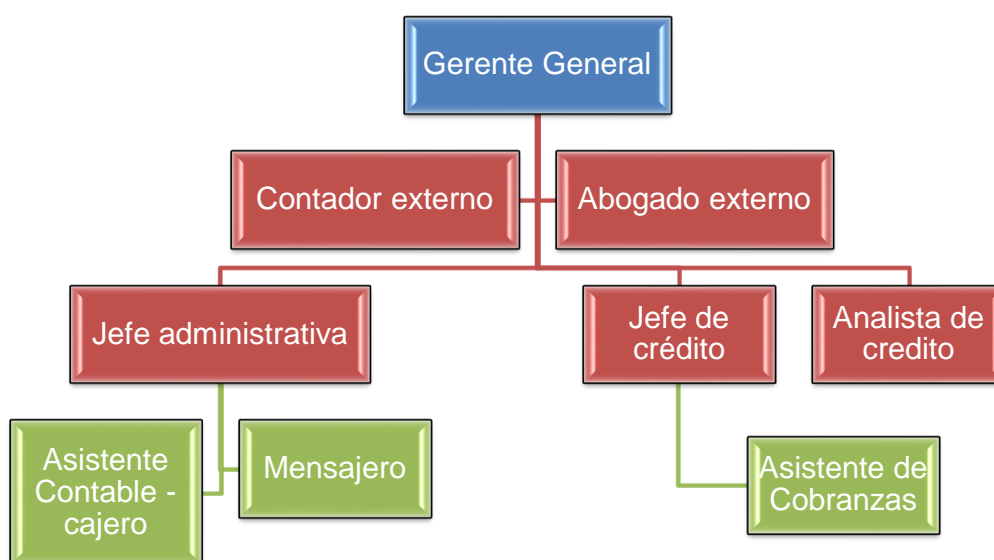
²⁵Código de trabajo, Art. 45

- Anexo de compras y retenciones en la fuente.
- Anexo relacion de dependencia
- Declaracion de impuesto a la renta sociedades
- Declaracion de retenciones en la fuente.
- Declaración mensual del Iva.

5.6 FACTIBILIDAD.

5.6.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

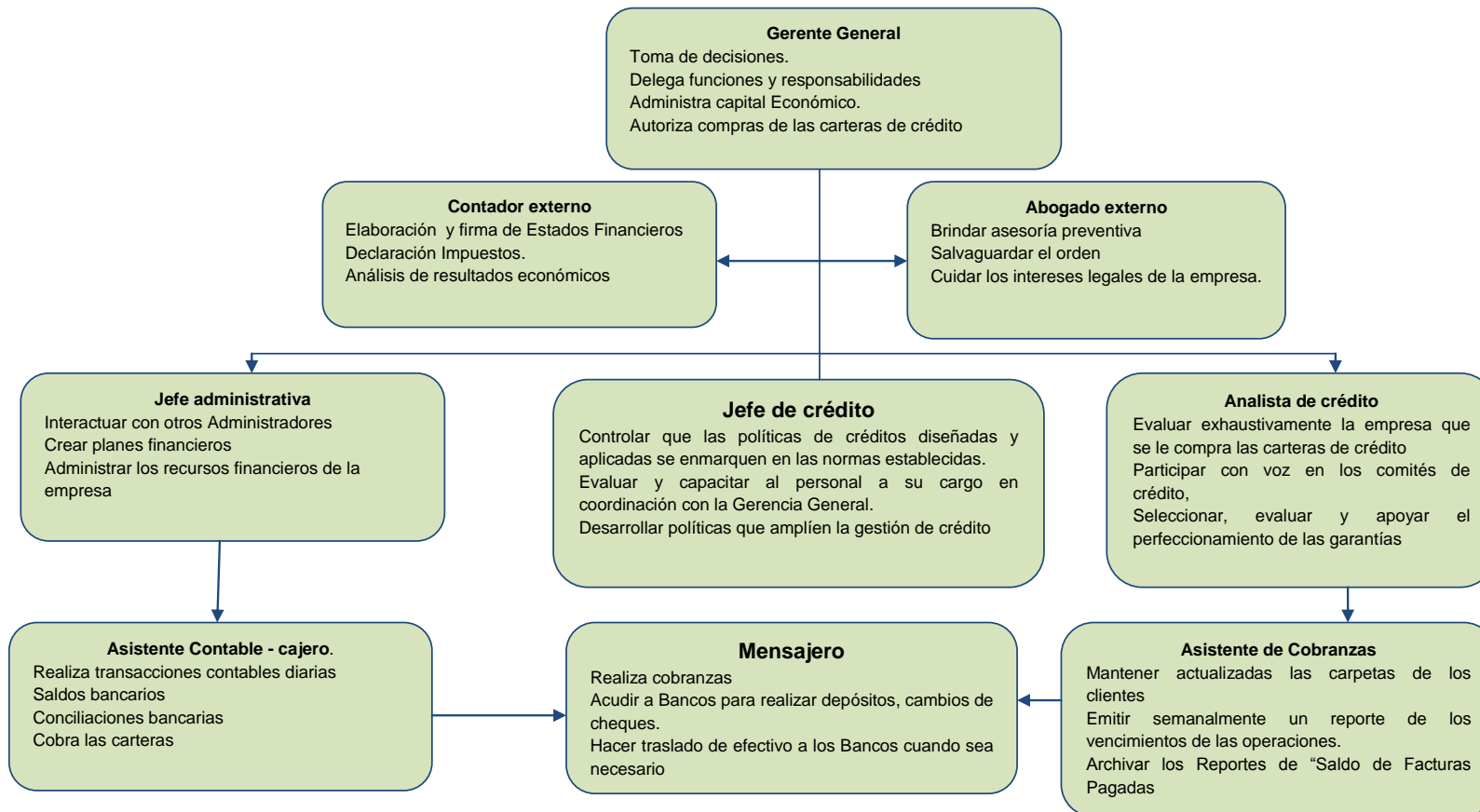
GRÁFICO Nº22



Fuente: Investigación de mercado
 Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.6.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

GRÁFICO Nº. 23



Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

5.7.1 MANUAL DE FUNCIONES.

5.7.1.1 FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL

CUADRO N°. 25

CARGO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	1
SUBORDINACIÓN:	Contador, jefe administrativo, jefe de crédito
COMUNICACIÓN COLATERAL:	Contador, jefe administrativo, jefe de crédito
FUNCIONES	
<p>Función Básica: Controlar a sus Subalternos en el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>Funciones Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplir y hacer cumplir las políticas y metas establecidas por la empresa, observando leyes, ordenanzas, resoluciones y reglamentos. ➤ Administrar la Empresa, ejecutando y celebrando a nombre de ella todos los actos y contratos que fueren necesarios de acuerdo con las leyes, reglamentos y resoluciones. "Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa" ➤ Velar por la adecuada utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de la Empresa, de acuerdo con la Ley. ➤ Delegar atribuciones y deberes a los empleados de la Empresa, dentro de la esfera de la competencia que les corresponde. ➤ Gestiona préstamos bancarios. ➤ Aprueba los créditos que se conceden 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	Ingeniero Comercial con conocimiento en Administración de Empresas
APTITUDES:	El liderazgo, el autocontrol, la iniciativa, la confianza, y la orientación a resultados.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Finanzas, Administración, Contabilidad, ventas, recursos humanos.
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 5 años en cargos similares
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	Mayoría de edad
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.1.2 FUNCIONES DEL CONTADOR EXTERNO

CUADRO N°. 26

CARGO:	CONTADOR EXTERNO
NIVEL:	2
SUBORDINACIÓN:	Asistente contable,
COMUNICACIÓN COLATERAL:	Gerente general, Jefe Administrativo
FUNCIONES	
<p>Función Básica: El CPA deberá suministrar de manera clara y precisa todas las informaciones de relevancias significativas a la Gerencia.</p> <p>Funciones Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Es responsabilidad del contador que las decisiones que tome la gerencia, en base a las informaciones suministradas por él, sean las más correctas. ➤ Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido ➤ Preparar y presentar informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación ➤ Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales el Fondo de Empleados esté obligado. ➤ Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. ➤ Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno. ➤ Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerida 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	CPA, o Ing. en Contabilidad y Auditoría
APTITUDES:	Responsabilidad, ética moral y profesional, aprendizaje permanente, análisis y reflexión.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Conocimientos-Contables-Tributarios, informáticos, Estadísticos y Talento Humano.
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 5 años en cargos de contador
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	30 años en adelante
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
 Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7.1.3 FUNCIONES DEL ASISTENTE CONTABLE Y CAJERA

CUADRO N°. 27

CARGO:	ASISTENTE CONTABLE Y CAJERA
NIVEL:	3
SUBORDINACIÓN:	Mensajero
COMUNICACIÓN COLATERAL:	Jefe Administrativo
FUNCIONES	
<p>Función básica: Asiste a la Gerencia y al Contador General.</p> <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectuar el registro contable de documentos. ➤ Archivar documentos contables para su uso y el control interno. ➤ Elaborar y verificar las relaciones de gastos e ingresos. ➤ Revisar y verificar planillas de retención de impuestos. ➤ Revisar y realizar la codificación de las diferentes cuentas bancarias. ➤ Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante. ➤ Transcribe y accesa información operando un computador. ➤ Mantiene en orden y limpio sus equipos y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ➤ Gestionar cobranzas 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	Carreras contables afines.
APTITUDES:	Responsabilidad, puntual, ética moral y profesional, aprendizaje permanente, colaboración permanente.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Conocimientos-Contables-Tributarios, informáticos, Estadísticos y Talento Humano.
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 1 años en cargos similares.
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	20 años en adelante
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.1.4 FUNCIONES DEL JEFE ADMINISTRATIVO

CUADRO N°. 28

CARGO:	Jefe Administrativo
NIVEL:	2
SUBORDINACIÓN:	Contador, asistente contable.
COMUNICACIÓN COLATERAL:	Gerente General, jefe de crédito
FUNCIONES	
<p>Función básica: Interactuar o relacionarse con otros Administradores dueños de la Compañía para que esta funcione de manera eficiente.</p> <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Crear planes estrategias financieras para que la empresa obtenga los recursos financieros. ➤ Analisis de los aspectos financieros de todas las decisiones. ➤ Encargarse de los recursos financieros de la empresa y realizar operaciones como: compra de carteras de crédito, pago de salarios entre otros. ➤ Esta bajo su responsabilidad la obtención de calidad a bajo costo y de manera eficiente ➤ Análisis de las cuentas específicas e individuales del balance general con el objeto de obtener información valiosa de la posición financiera de la compañía ➤ Manejo de archivo administrativo contable. ➤ Administrar y autorizar préstamo para empleados. 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	Experiencia en Carreras contables e informáticas.
APTITUDES:	Responsabilidad, puntualidad, ética profesional Carácter.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Conocimientos-Contables o informativas.
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 2 años en cargos similares.
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	25 años en adelante
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7.1.5 FUNCIONES DEL JEFE DE CRÉDITO

CUADRO Nº.29

CARGO:	Jefe de crédito
NIVEL:	2
SUBORDINACIÓN:	Analista de Crédito, asistente de Cobranzas
COMUNICACIÓN COLATERAL:	Contador general, gerencia
FUNCIONES	
<p>Función básica: Generar y cumplir mensualmente los indicadores asociados a su cargo</p> <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer Políticas, proyectos y planes a favor del Área ➤ Controlar y Supervisar el cumplimiento de Funciones y Procedimientos ➤ Recuperación, negociación de deudas vencidas. ➤ Elaborar informes e indicadores del Área de Cobranzas. ➤ Revisar la planificación semanal y diaria de cobros. ➤ Tener conocimiento sobre facturas que tengan que ser anuladas. ➤ Reportar mensualmente a Contabilidad sobre saldos de Cuentas por Cobrar- ➤ Elaborar informe mensual consolidado de ingresos y liquidación para el pago de comisiones- ➤ Reportar cada mes a Administración de los gastos varios. 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	Técnico en Cobranzas
APTITUDES:	Responsable y facilidad de palabra.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Conocimientos en crédito
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 2 años en cargos similares.
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	Desde 25 años
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
 Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.1.6 FUNCIONES DEL ANALISTA DE CRÉDITO

CUADRO Nº.30

CARGO:	Analista de crédito
NIVEL:	2
SUBORDINACIÓN:	Analista de Crédito, asistente de Cobranzas
COMUNICACIÓN COLATERAL:	CONTADOR GRAL, GERENCIA
FUNCIONES	
<p>Función básica: Generar y cumplir mensualmente los indicadores asociados a su cargo</p> <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Buscar y promocionar el servicio crediticio, seleccionando a los clientes potenciales. ➤ Evaluar exhaustivamente la empresa a financiar y a su propietario, realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago ➤ Seleccionar, evaluar y apoyar el perfeccionamiento de las garantías de acuerdo a las políticas de la Compañía ➤ Velar por la permanente y oportuna actualización de la información del prestatario con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio ➤ Sustentar las razones de la morosidad de su cartera ante el comité de créditos. ➤ Cumplir con las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato. ➤ Velar por una correcta conservación de los expedientes de los clientes . 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	Técnico en Cobranzas
APTITUDES:	Responsable y facilidad de palabra.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Conocimientos en crédito
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 2 años en cargos similares.
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	Desde 25 años
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
 Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.1.7 FUNCIONES DEL ABOGADO EXTERNO

CUADRO N°. 31

CARGO:	ABOGADO EXTERNO
NIVEL:	
SUBORDINACIÓN:	Analista de crédito.
COMUNICACIÓN COLATERAL:	Jefe de credito, gerente general
FUNCIONES	
<p>Función básica: Revisión de los contratos de cobranzas.</p> <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar asesoría preventiva. ➤ Salvaguardar el orden en la Compañía ➤ Cuidar los intereses legales de la compañía ➤ Revisión de documentos notariales legales administrativos ➤ Acudir a los juzgados a realizar diferentes tramites ➤ Asesorar a la empresa en temas laborables 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	Experiencia en sólidos en leyes mercantiles
APTITUDES:	Honestidad, responsabilidad
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Derecho mercantil
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 2 años en cargos similares
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	30 años
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
Elaborado por: Jazmin Quimiz y Piedad Valdez

5.7.1.8 FUNCIONES DEL ASISTENTE DE COBRANZAS

CUADRO N°. 32

CARGO:	ASISTENTE DE COBRANZAS
NIVEL:	4
SUBORDINACIÓN:	Mensajero
COMUNICACIÓN COLATERAL:	Jefe de crédito y administrativo
FUNCIONES	
<p>Función básica: Cobrar carteras de crédito vencidas y por vencer</p> <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingresar al sistema las carteras de crédito que se compran ➤ Mantener actualizadas las carpetas de los clientes ➤ Archivar las conciliaciones realizadas con el cliente en las carpetas correspondientes, guardando una copia en la carpeta del cliente que se archiva en administración. ➤ Sacar reporte cada 01 y 15 de mes para entregar al jefe de crédito. ➤ Ingresar los vales de intercambio al formato de Reporte Diario de Cobranzas. ➤ Recibir pagos de clientes que cancelan en oficina y entregar al Jefe de Área. ➤ Revisar las cuentas por cobrar. ➤ Revisar e ingresar los depósitos que entrega la Administración, realizados a las Cuentas Corrientes de la Empresa. ➤ Archivar los Reportes de "Saldo de Facturas Pagadas" ➤ Mantener actualizado la información de los clientes. 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	Conocimientos básicos de Contabilidad
APTITUDES:	Responsable
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Manejo de computadora y office (Word, Excel, Outlook)
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 1 años en cargos similares.
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	Desde 20 años
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
 Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.1.9 FUNCIONES DEL MENSAJERO

CUADRO N°. 33

CARGO:	MENSAJERO
NIVEL:	3
SUBORDINACIÓN:	
COMUNICACIÓN COLATERAL:	Jefe Administrativo
FUNCIONES	
<p>Función básica: Realizar todas las diligencias que tenga que ejecutar dentro y fuera de la oficina</p> <p>Funciones específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar las cobranzas de las carteras de crédito a los diferentes clientes ➤ Acudir a Bancos para realizar consignaciones, pagos, cambios de cheques y demás actividades relacionadas con entidades Bancarias. ➤ Hacer traslado de efectivo a los Bancos cuando sea necesario ➤ Responder por el dinero, cheques, libros, archivos, maquinaria, equipos, muebles y enseres de la empresa ➤ Acatar ordenes del Consejo de Administración y Gerencia. ➤ Colaboración a la cajera cuando esta se encuentra muy ocupada ➤ Realizar tareas que le sean asignadas por su jefe inmediato y así garantizar un trabajo de calidad 	
REQUERIMIENTOS MENTALES	
COMPETENCIA PERSONAL:	Bachiller
APTITUDES:	Responsable y disponibilidad de tiempo.
CONOCIMIENTOS MENTALES:	Licencia tipo E
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:	Conocimientos en cargos similares
EXPERIENCIA COMPROBADA	Mínimo 1 años en cargos similares.
PERFIL DEL CARGO	
SEXO	Indistinto
EDAD	Desde 20 años
ESTADO CIVIL	Indistinto

Fuente: Estudio de factibilidad
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.2 ANÁLISIS DE MERCADO.

5.7.2.1 Modelo de las 5 fuerzas competitivas de Porter

GRÁFICO Nº.24



Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Para realizar el análisis externo de la compañía Solufactoring S.A. nos basaremos en el modelo de las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter, el cual concluye que este modelo de reflexión estratégica sistemática determina la rentabilidad de un sector en específico, normalmente con la finalidad de evaluar el valor y la proyección futura de las empresas o unidades de negocio que operan en dicho sector el cual

nos ayuda a determinar claramente los objetivos y recursos existentes para competir con las diferentes amenazas del entorno.

Para tener una buena gestión empresarial se debe tomar en consideración que existen cinco fuerzas dentro de una compañía las cuales son:

- 1.- Amenaza de entrada de nuevos competidores.
- 2.- Rivalidad entre las empresas existentes.
- 3.- Amenaza de productos o servicios sustitutos.
- 4.- Poder de negociación de los Proveedores.
- 5.- Poder de negociación de los clientes.

Tomando en consideración estas cinco fuerzas para el análisis de los posibles competenciales de la compañía, podremos crear nuevas estrategias para atraer y mantener a los clientes conformes con nuestro servicio, nos permitirá también aprovechar al máximo nuestros recursos existentes.

1.-AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES.

“Corresponde a la necesidad y deseo que las empresas presentan para ingresar a competir en el mercado, en el caso de que haya beneficios superiores a la media en el sector, atraerá mayor número de inversionistas, aumentando la competencia y, en consecuencia, bajando la rentabilidad del sector, a un así por encima de las barreras creadas por los diferentes competidores”

Algunas de las barreras de entrada para evitar la debilidad de los sectores que definen esta fuerza son:

Inversión necesaria o requisitos de capital:

Por la naturaleza de este negocio es necesario invertir en la comercialización, establecer las formas de cómo llegar a captar nuevos clientes y también es muy importante mejorar la logística de cobranzas. Conseguir una fuente de financiamiento externo para tener un fuerte capital e invertirlo en la compra de carteras de crédito.

Además se necesita invertir en la compra de 2 motos, para que los mensajeros se trasladen a realizar los cobros de las carteras.

Ventaja absoluta en costos:

La comisión o costos por la gestión de cobranzas que la Compañía Solufactoring S.A., cobra por la compras de carteras de crédito es el 5%, (valor hipotético), lo cual es un porcentaje bajo en comparación con otras fuentes de financiamiento que sus clientes pueden optar.

Diferenciación del producto:

Nuestro servicio va dirigido a las pequeñas y medianas empresas, ya que por sus actividades comerciales, muchas veces necesitan mayor liquidez para seguir creciendo. Y también en algunas ocasiones a pequeños agricultores que necesitan de dinero liquido para sus cosechas. La compañía a pesar de tener una base de datos pequeña de clientes, es eficiente ya a las empresas a quienes les cobramos dichas carteras son en ocasiones grandes empresas como Corporación el Rosado, almacenes Tia, CONECEL, Nirsa, etc.

Nuestro principal producto es:

- Adquisición, cobranzas y obtención de facturas comerciales negociables, cheques,letras de cambio, pagarés depositos a plazo endosables .

En la actualidad existen muchas empresas que se dedican a brindar servicios de compra de carteras de créditos y servicios de cobranzas entre otros servicios, podemos mencionar a la compañía **Fintrus S.A.** a nivel de latino América.

Sus servicios están enfocados al Factoring de Documentos en General:

- Compra de Facturas.
- Descuento de Letras y Pagarés.
- Anticipo de Cheques.

- Anticipación de Flujos de Contratos.
- Servicios de Cobranza.
- Servicio de Administración de Cuentas por Cobrar.

Sus productos están dirigidos principalmente al mercado de empresas pequeñas y medianas, que por su actividad comercial, son generadores de distintos tipos de cuentas por cobrar:

Facturas: consiste en la cesión de facturas, emitidas por su empresa, a FINTRUST S.A., quien le anticipa hasta el 95% del valor total del documento. En la fecha que usted acordó con su cliente, los fondos son recaudados por nuestros agentes.

Letras y cheques: servicio que consiste en la cesión de letras y documentos, emitidas por su empresa, a FINTRUST S.A., a través de un endoso simple, quien le anticipa hasta el 100% de su cartera de letras y cheques a fecha y se encarga de cobrarlos por usted.

Pagarés y contratos: consiste en anticipar los flujos de ingresos de hasta un año, de compromisos a plazo fijo o en cuotas, a través de la cesión de estos contratos a FINTRUST S.A., quien anticipa hasta el 100% del valor por recaudar. Le permite anticipar flujos futuros por arriendo de activos o servicios prestados.

Su Modelo de Trabajo:

- Entrega de información financiera.
- Análisis financiero y riesgo de crédito.
- Fijación de línea de crédito.
- Recepción e ingreso de documentos.
- Curse de operación, giro de fondos.
- Se notifica al deudor.
- Llegado el momento se realiza la cobranza y recaudación de los pagos de sus facturas o documentos.
- Se liquidan excedentes y se da por finalizada la operación.

Esta empresa es de Santiago de Chile, si la misma ingresará a nuestro País sería una gran amenaza para Solufactoring S.A., porque es un gran empresa y posee un buen modelo de trabajo.

2.-Rivalidad entre las empresas existentes.

Es la fuerza con que las empresas emprenden acciones, para fortalecer su posicionamiento en el mercado y proteger así su posición competitiva a costa de sus rivales en el sector.

La situación actual de los mercados en cualquiera de los sectores viene marcada por la gran competencia que existe entre las empresas y la influencia de esta en la generación de beneficios para atraer a futuros clientes.

Para determinar la intensidad de los diferentes competidores hay que considerar la influencia de los siguientes factores:

Diversidad de competidores.

Las empresas que compiten dentro del mercado de factoring busca cada día brindar nuevos beneficios y ventajas para así mantener a sus clientes satisfechos y que estos no busquen dirigirse a otras compañías, es la manera como trabaja Solufactoring.

Costos de cambio

Cuando los costos de cambio de unos productos a otros son bajos se fomenta la lucha interna dentro del sector.

La compañía solufactoring brinda a sus clientes liquidez, aplicandoles solo el 5% de descuento, en la adquisición del total de la cartera que les compra este porcentaje de cobro es tolerable con respecto a los riesgos que esta corre.

Grupos empresariales.

La rivalidad aumenta cuando potentes grupos empresariales compran pequeñas empresas del sector para relanzarlas y entrar en ese mercado.

Cuando ocurre esto, las empresas están obligadas a maximizar sus recursos que existen para mantener y atender a la demanda existente, para tratar de minimizar a los nuevos competidores.

Barreras de salida.

Esto nos indica si existen factores que establecen la salida de las empresas como las disposiciones gubernamentales.

Del análisis de esta fuerza se puede concluir que el grado de rivalidad entre los competidores incrementará a medida que se eleve la cantidad de los mismos, igualándose en tamaño y capacidad, disminuya la demanda de servicios lo que obligara a buscar nuevas estrategias para seguir en el mercado.

Estas son unas Empresas que se convierten en competidores de nuestra compañía:

1.-Recaudadora Ecuador

Recaudadora Ecuador se ha desarrollado tecnológica y profesionalmente para prestar sus servicios a empresas de diversos sectores, como el sector financiero, servicios, productivo, casas comerciales, telecomunicaciones, y otros. Avalando su desempeño en la seriedad de sus ejecutivos en el cuidadoso y confidencial manejo de la información.

El servicio se divide en varios tipos de asesoría:

- a.- financiera
- b.- comerciales.
- c.- pymes
- d.- certificación de datos.

Servicio integrales de cobranzas:

a.-Grandes empresas.

- Gestion telemarketing
- Recaudaciones
- Gestion preventiva.
- Gestión prejudicial
- Gestión judicial

- Asesoría jurídica.

b.-Pymes.

- Asegurar y respaldar las operaciones de créditos a Pequeñas y Medianas empresas.
- Permite disminuir el riesgo crediticio otorgado por este tipo de empresas. Asegurando un adecuado retorno de las utilidades.
- Ponemos a disposición de las Pymes una herramienta que contribuye a la adecuada administración de carteras no voluminosas.

Los beneficios que esta compañía ofrece va mucho más allá de los servicios y beneficios que ofrece la compañía Solufactoring, analizando a esta compañía podríamos mejorar nuestro servicios y usar medios tecnológicos como son las páginas web y de esa manera darnos a conocer a nuevos clientes y mantener nuestra clientela.

2.- FACTOR LOGROS DE ECUADOR S.A

Su compromiso es:

- Agilidad y rapidez en la solución a sus problemas de liquidez.
- Apoyo financiero que le permita mejorar su flujo de caja y reducir la rotación de sus cuentas por cobrar
- Fidelidad, estamos siempre apoyándolo antes las fluctuaciones del mercado
- Flexibilidad, nos ajustamos a su negocio de acuerdo a sus necesidades.
- Permanente monitoreo a la cartera de sus clientes. Lo mantenemos informado.
- Reserva en el manejo de su información y de sus negocios
- Eficiente cobranza de sus facturas y documentos
- Queremos ser un socio estratégico de su empresa e ir de la mano para su desarrollo y crecimiento.

Productos que ofrece:

- Factoring doméstico: al anticipo, al descuento

- Factoring a la recaudación
- Factoring internacional
- Factoring Electrónico

Estos son algunos proceso que la empresa aplica para apertura de Línea

1. Cliente Potencial envía la Solicitud debidamente llena y adjunta los documentos habilitantes.
2. Se analiza y califica al Cliente Potencial y sus compradores en forma simultánea.
3. Se establece el monto de la Línea del Cliente y el Cupo de sus Compradores.
4. Se firma, por una sola vez, el respectivo Contrato de Factoring por la Línea aprobada.
5. Una vez calificados y establecida la Línea, el Cliente envía los documentos por cobrar por vencer de sus Compradores calificados, debidamente cedidos a Factor LOGROS.
6. Se verifica que no haya inconvenientes con los documentos, procediendo Factor LOGROS a prestar sus servicios de anticipos de fondos y administrativos, sobre la cartera cedida.

Esta empresa se diferencia de la nuestra porque es una empresa ampliamente conocida, inicio sus actividades en Chile y desde el año 2008 comenzó a operar en la Ciudad de Guayaquil. Se crea con importes chilenos y ecuatorianos.

3.- AMENAZA DE PRODUCTOS O SERVICIOS SUSTITUTIVOS.

Los productos sustitutos son aquellos que realizan las mismas funciones del producto o servicio en estudio. Es una fuerza que establece y determina el atractivo de las empresas, ya que pueden remplazar los productos y servicios que se brindan o bien representar una alternativa para satisfacer la demanda. Representan una seria amenaza para el sector si cubren las mismas necesidades a un precio menor, con beneficio y calidad superior en ocasiones.

Para Solufactoring sus servicios sustitutos serian que nuestros propios clientes, que en vez de vendernos sus carteras de crédito y hacer la gestión de cobranzas, ellos

mismos se crean su propio departamento de cobranzas. Y de esa manera se ahorrarían el porcentaje que nosotros le descontamos al momento de comprarles sus carteras.

4.-PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEDORES.

Los proveedores son quienes definen en una parte el posicionamiento de una empresa en el mercado

Entre los principales proveedores podemos mencionar las siguientes:

- Telconet S.A.
- Elizabeth Silva (suministros de oficina).
- Préstamo al Banco Promerica
- Abogado Externo
- Equifax
- Geotec S.A.
- Jaime Carbo (asesoría informática)

5.-PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES.

La competitividad en un sector productivo está determinada en parte por el poder de negociación que tienen los clientes con las empresas que producen el bien o servicio, en los mercados de productos son los factores que influyen en la determinación de la fortaleza del poder de negociación de una empresa frente a sus clientes. Si identificamos el número de cliente que tiene la compañía Solufactoring se podrá fortalecer las condiciones antes sus proveedores es el caso de las adquisición de carteras ya que son ellos los que nos proveen los clientes.

Entre los principales clientes podemos indicar las siguientes:

- Solarex S.A., Simple FastSolution S.A., Sinternac S.A., Asedistrib S.A Tecno Transmisiones S.A

5.7.3 ANÁLISIS FODA

Con el análisis FODA se busca determinar las verdaderas posibilidades que tiene la empresa para alcanzar los objetivos que se han establecido, así mismo permitir explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.

CUADRO N°. 34

ANALISIS FODA

<p>FORTALEZAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecemos buena atención a nuestros clientes. ➤ Ubicación geográfica de fácil acceso. ➤ Brinda mayor facilidad de liquidez a las empresas requieren nuestros servicios. ➤ Porcentaje aceptable del 5% por la adquisición de las carteras de créditos. ➤ Anticipos de cheques a nuestros clientes por la compra de las carteras de créditos.
<p>OPORTUNIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuestros proveedores son nuestros mismos clientes. ➤ Atraer más clientes con los beneficios que ofrecemos. ➤ Gracias a las referencias verbales de nuestros clientes la compañía va creciendo gradualmente. ➤ La edificación donde se encuentra situada la compañía es reconocida en la ciudad de Guayaquil. ➤ Tiene Compañías relacionadas, una forma de atraer clientes
<p>DEBILIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se realizan provisiones de créditos incobrables. ➤ El personal no tiene conocimientos claros de sus funciones y obligaciones. ➤ No cuenta con oficinas propias ➤ Falta de documentación de respaldo al momento de conceder los créditos, mediante la compra de carteras. ➤ Poca capacitación a los empleados.
<p>AMENAZAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresas que desean incursionar en el mercado por la buena rentabilidad que se tiene. ➤ Pérdida de nuestro cliente por el ingreso de compañías sustitutivas. ➤ Cambio en las necesidades de nuestros clientes que la compañía no logre satisfacer. ➤ Incapacidad de la empresa para adicionar nueva tecnología en el negocio. ➤ Una base de clientes no actualizada

Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7.4 MATRIZ FODA

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecemos buena atención a nuestros clientes. ➤ Ubicación geográfica de fácil acceso. ➤ Brinda mayor facilidad de liquidez a las empresas requieren nuestros servicios. ➤ Porcentaje aceptable del 5% por la adquisición de las carteras de créditos. ➤ Anticipos de cheques a nuestros clientes por la compra de las carteras de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se realizan provisiones de créditos incobrables. ➤ El personal no tiene conocimientos claros de sus funciones y obligaciones. ➤ No cuenta con oficinas propias ➤ Falta de documentación de respaldo al momento de conceder los créditos, mediante la compra de carteras. ➤ Poca capacitación a los empleados.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS(FO)	ESTRATEGIAS(DO)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuestros proveedores son nuestros mismos clientes. ➤ Atraer más clientes con los beneficios que ofrecemos. ➤ Gracias a las referencias verbales de nuestros clientes la compañía va creciendo gradualmente. ➤ La edificación donde se encuentra situada la compañía es reconocida en la ciudad de Guayaquil. ➤ Tiene Compañías relacionadas, una forma de atraer clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar adelante de dinero con cheques a nuestros clientes con la finalidad de mantenerlos y traer nuevos clientes. ➤ Ofrecer a nuestros beneficiarios descuentos especiales al momento promocionar la compañía. ➤ Mantener una muy buena atención y cordialidad con nuestros clientes. ➤ Contratar servicios de publicidad con el objetivo de atraer nuevos clientes. ➤ Sacar mucha más ventaja a las compañías relacionadas, para obtener nuevos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar provisiones de créditos incobrables de acuerdo como lo estipula la ley. ➤ Crear manuales de funciones para que el personal tenga clara sus funciones. ➤ Dar a conocer al personal que requiera nuestro servicio los beneficios que esta otorga realizando breves entrevista con los mismos. ➤ Realizar una reorganización estructura de la compañía. ➤ Realizar una capacitación permanente a los empleados.

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecemos buena atención a nuestros clientes. ➤ Ubicación geográfica de fácil acceso. ➤ Brinda mayor facilidad de liquidez a las empresas requieren nuestros servicios. ➤ Porcentaje aceptable del 5% por la adquisición de las carteras de créditos. ➤ Anticipos de cheques a nuestros clientes por la compra de las carteras de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se realizan provisiones de créditos incobrables. ➤ El personal no tiene conocimientos claros de sus funciones y obligaciones. ➤ No cuenta con oficinas propias ➤ Falta de documentación de respaldo al momento de conceder los créditos, mediante la compra de carteras. ➤ Poca capacitación a los empleados.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS(FO)	ESTRATEGIAS(DO)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuestros proveedores son nuestros mismos clientes. ➤ Atraer más clientes con los beneficios que ofrecemos. ➤ Gracias a las referencias verbales de nuestros clientes la compañía va creciendo gradualmente. ➤ La edificación donde se encuentra situada la compañía es reconocida en la ciudad de Guayaquil. ➤ Tiene Compañías relacionadas, una forma de atraer clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brindar adelante de dinero con cheques a nuestros clientes con la finalidad de mantenerlos y traer nuevos clientes. ➤ Ofrecer a nuestros beneficiarios descuentos especiales al momento promocionar la compañía. ➤ Mantener una muy buena atención y cordialidad con nuestros clientes. ➤ Contratar servicios de publicidad con el objetivo de atraer nuevos clientes. ➤ Sacar mucha más ventaja a las compañías relacionadas, para obtener nuevos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar provisiones de créditos incobrables de acuerdo como lo estipula la ley. ➤ Crear manuales de funciones para que el personal tenga clara sus funciones. ➤ Dar a conocer al personal que requiera nuestro servicio los beneficios que esta otorga realizando breves entrevista con los mismos. ➤ Realizar una reorganización estructura de la compañía. ➤ Realizar una capacitación permanente a los empleados.

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7.5 SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.

²⁶La segmentación de mercado se define como el proceso de subdividir un mercado en subconjuntos distintos de clientes de acuerdo a ciertas características que le son de utilidad. Cuyo propósito es alcanzar a cada subconjunto con actividades específicas de mercadotecnia para lograr una ventaja competitiva.

En el caso de Solufactoring S.A., su mercado objetivo son las pequeñas y medianas empresas ya sean estas industriales, comerciales o de servicio, las mismas que venden a crédito y necesitan mejorar su flujo de caja, transformando sus cuentas por cobrar en disponibilidad inmediata y que tengan como propósito:

- Mejora el Flujo de efectivo de la Empresa, mejorando liquidez y permitiéndole pagar a sus proveedores al contado.
- Soportar mejor, posibles atrasos de cobro a sus clientes.
- Ahorro en costos de gestión de cobro.
- Destinar recursos a actividad propias de su giro.
- Apoyo en el análisis y clasificación de sus compradores.

²⁶<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/segmentacion-del-mercado.htm>

5.7.6 MARKETING MIX

CUADRO N°.36

LAS 5 P DEL MARKETING

LAS P DEL MARKETING	DEFINICIONES
PRODUCTO O SERVICIO	<p>La Compañía Solufactoring brinda a sus distinguidos clientes estos principales servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Compra de Facturas.➤ Descuento de Letras y Pagarés.➤ Anticipo de Cheques.➤ Anticipación de Flujos de Contratos.➤ Servicios de Cobranza.➤ Servicio de Administración de Cuentas por Cobrar.
PRECIO	<p>Nuestro porcentaje de comisión costos operativos por la compra de cartera de crédito y gestión de cobranzas es tan solo del 5% de total de las carteras.</p>
PLAZA	<p>La cobertura en cuanto a la compra de carteras es a nivel de toda la Ciudad de Guayaquil.</p>
PROMOCIÓN	<p>La Compañía para darse a conocer y obtener nuevos clientes actualmente se vale de las referencias de sus clientes, quienes nos recomiendan verbalmente con las empresas que requieren nuestros servicios. Aunque se ha analizado la posibilidad de hacer publicidad mediante radio, prensa escrita y televisión.</p>
PERSONAS	<p>La Compañía cuenta con un personal confiable, responsable. Lo cual garantiza una buena atención a sus clientes.</p>

Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Producto: Nuestro producto a comercializar es principalmente el servicio de Factoring o compras de carteras, lo que les permite a nuestros clientes adelantar el dinero por la cobranza de sus ventas a crédito a corto plazo, las cuales no deben estar vencidas, debido a que la compañía no adquiere carteras de créditos que ya haya pasado el tiempo de cobro.

Para la selección de los documentos que respaldan esta operación, es necesario que estos sean facturas que estén pendientes de pago ya sea por la compra de un bien ya entregado o un servicio ya prestado.

Características principales del negocio.

- Liquidez inmediata sin hipotecar sus bienes
- Permite mejorar su planificación del flujo de efectivo.
- Permite convertir sus ventas a crédito en ventas en efectivo.
- Ahorra tiempo y dinero en la cobranza de sus facturas
- Permite mejorar su balance general, sin generar pasivos financieros.
- Reducir la dependencia de los bancos.

Marca y Slogan: El nombre comercial de la compañía es Solufactoring S.A. y su eslogan es: "Convierta sus ventas a corto plazo en ventas al contado con Solufactoring S.A. "

GRÁFICO N.25
LOGOTIPO DE SOLUFACTORING S.A.



Precio: El valor del porcentaje que la Compañía les descuenta a sus clientes al momento de comprarles las carteras de crédito es del 5% (valor hipotético) del total de las carteras, las facturas que se adquieren son a corto plazo es decir hasta máximo 3 meses y las mismas no deben de ser vencidas. El porcentaje que se destina es relativamente bajo con respecto a los riesgos que se expone.

Plaza: Nuestra cobertura en cuanto a la compra de carteras es a nivel de toda la Ciudad de Guayaquil, hasta el momento, sin descartar la posibilidad de extenderse a otras ciudades del País

Promoción: Para darse a conocer la empresa ha utilizado a sus propios clientes, los cuales nos refieren con Compañías que tienen la necesidad de vender sus carteras. Pero en vista que la competencia esta cada vez más fuerte es necesario que la Compañía realice publicidad en radios, televisión, volantes. La compañía cuenta actualmente con una página en unas de la redes sociales mas comunes como es el Facebook, para darse a conocer a sus clientes.

GRÁFICO N°. 26 PAGINA DE FACEBOOK DESOLUFACTORING S.A.



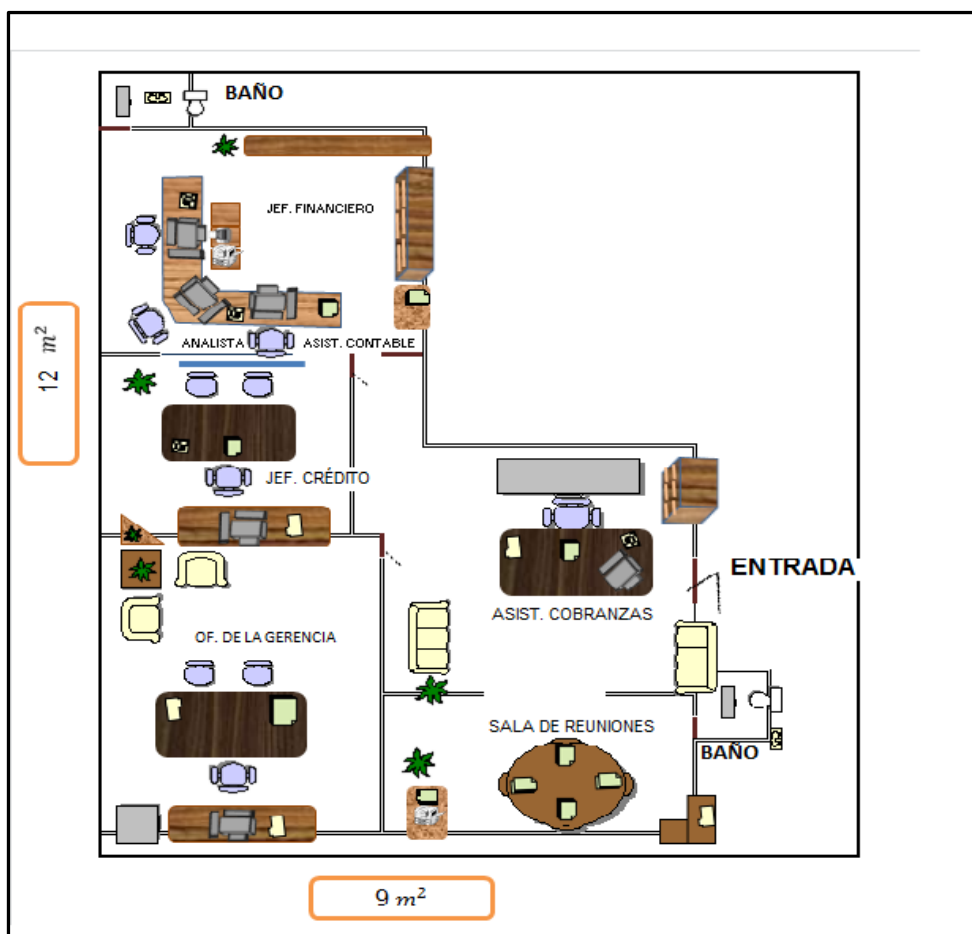
Fuente: <http://www.facebook.com/SolufactoringSa?ref=hl>
Responsables: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7.7 ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

5.7.7.1 Localización y tamaño.

Las Oficinas de la Compañía Solufactoring S.A. se encuentran ubicada en la Ciudad de Guayaquil, en las calles Baquerizo Moreno y 9 de Octubre en el Edificio Plaza, piso 3, oficina 308 y 309.

GRÁFICO N° 27
DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS



Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.8 PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COMPRAS DE CARTERA

A continuación presentamos el proceso que siguen nuestros clientes para acceder a un crédito mediante la cesión de sus cartera de crédito.

Solicitud.

1. El jefe de crédito recepta las solicitudes de crédito, ya sea vía telefónica, correo electrónico o se acerca personalmente a nuestras oficinas.
2. El jefe de crédito le explica al cliente cuales son las condiciones y le dice brevemente los documentos requeridos.
3. El jefe de crédito envía a la analista de crédito los datos del cliente, para que le envíe todos los requerimientos de documentos que se necesitan para el respectivo análisis del cliente:

Documentos para análisis del cliente:

1. Formulario del perfil del cliente (Ver anexo6)

Documentos que se solicitan:

- R.U.C actualizado
- Escrituras o estatutos
- Nombramiento del representante legal
- Autorización de consulta central de riesgo debidamente firmado
- Nómina de accionistas
- Estados financieros actualizados y presentados a la superintendencia de compañías o auditados
- Copia cedula de ciudadanía (representante legal y firmas autorizadas
- Copia certificado de votación (representante legal y firmas autorizadas.

Entrega de documentos.

Una vez que el cliente entrega los documentos solicitados, el jefe de crédito en conjunto con el analista de crédito realiza la verificación y análisis respectivos.

Comunican sobre las novedades encontradas al gerente general quien aprueba el crédito.

Aprobación de crédito.

La gerente general, dueña de la empresa, aprueba el crédito en base a los análisis entregados por la analista de crédito.

Una vez aprobado se le solicitan al cliente los siguientes documentos:

Documentos para el Factoring.

- Copia original con el sello de recibido
- Guía de remisión (de ser el caso)
- Orden de pedido (de ser el caso)
- Detalle de los porcentajes de retención que realizan a la factura
- Números de teléfono y nombres de contacto para dar seguimiento a la factura
- Carta de endoso a favor de la compañía Solufactoring S.A.
- Carta de autorización de cobro a favor de la compañía Solufactoring S.A.
- Cheques en garantía para respaldar la operación
- Pagare (firma de representante legal).

Cuando el cliente entrega los documentos para la ejecución de factoring, la analista de crédito revisa las facturas que se encuentren debidamente legalizadas y con todos los requisitos correctos

La analista de crédito instruye a la asistente de cobranzas a realizar la operación respectiva para proceder con el cobro respectivo.

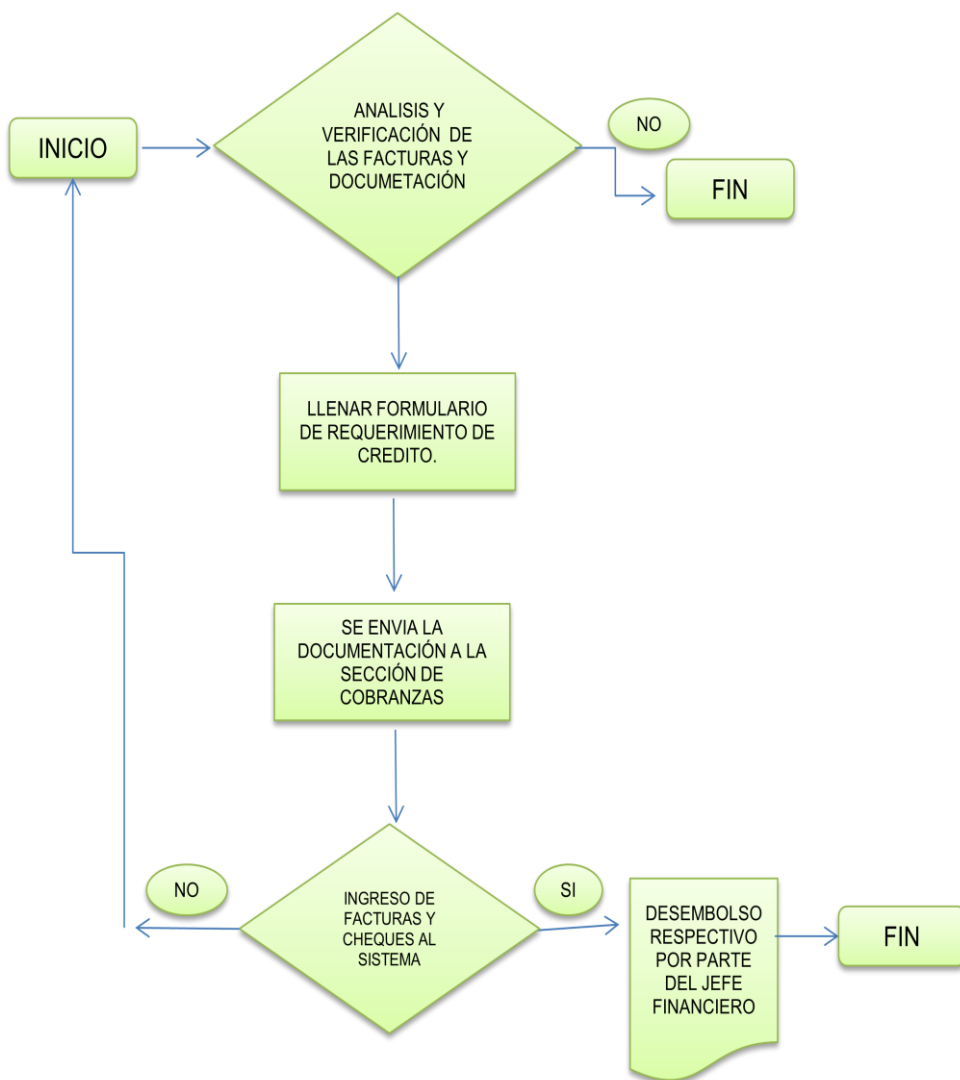
Se realiza el ingreso de las facturas y cheques al sistema para el respectivo desembolso del dinero.

Entrega de toda la documentación al asistente para que el jefe financiero realizar el desembolso respectivo.

5.7.9 Flujo grama para el proceso de compras de cartera

GRÁFICO N° 28

FLUJO GRAMA PARA EL PROCESO DE COMPRAS DE CARTERA



Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.10 Procedimientos para el área de cobranzas.

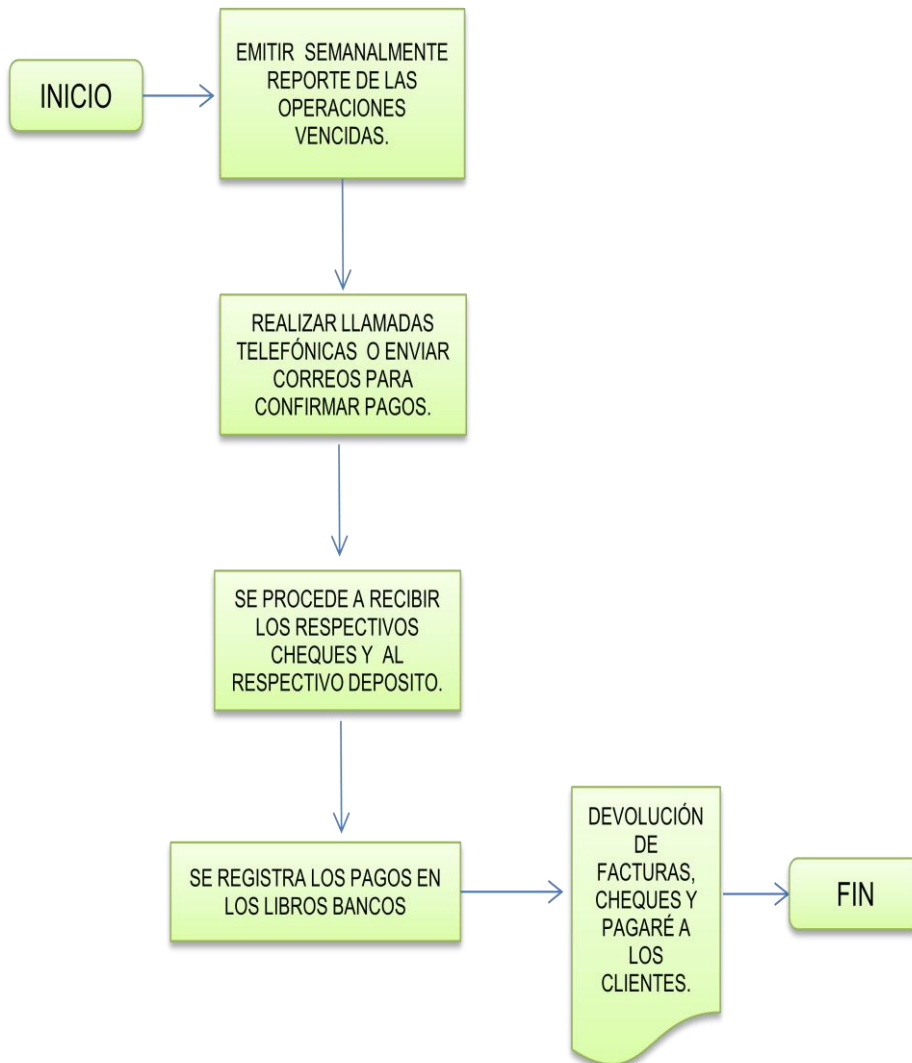
El jefe de crédito y la analista de crédito, y la asistente de cobranzas son los responsables de la recuperación de cartera y sus acciones son:

- Emitir semanalmente un reporte de los vencimientos de las operaciones.
- Realizar llamadas telefónicas o enviar correos electrónicos para confirmar pagos de las facturas.
- Una vez confirmado el pago, se le instruye al mensajero para que se acerque a retirar los respectivos cheques.
- Una vez que se reciben los cheques, se los envía al depósito.
- Con la papeleta de depósito, se registra el pago en los libro banco con la referencia de cuál es la operación que se cancela.
- Cuando esté efectivizado en las cuentas bancarias, se procede a la devolución de los documentos (facturas, cheques, pagarés), al cliente.

5.7.11Flujograma para el proceso del área de cobranzas.

GRÁFICO N°. 29

FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DEL ÁREA DE COBRANZAS



Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

5.7.12 Procedimientos para el área facturación -contabilidad.

Cuando se haya aprobado y liquidado la operación, el jefe de crédito le instruye a la asistente de contabilidad la emisión de la factura por los costos operativos.

Asistente contable emite la correspondiente factura al cliente.

Procesa la información en el computador en el respectivo sistema de contabilidad.

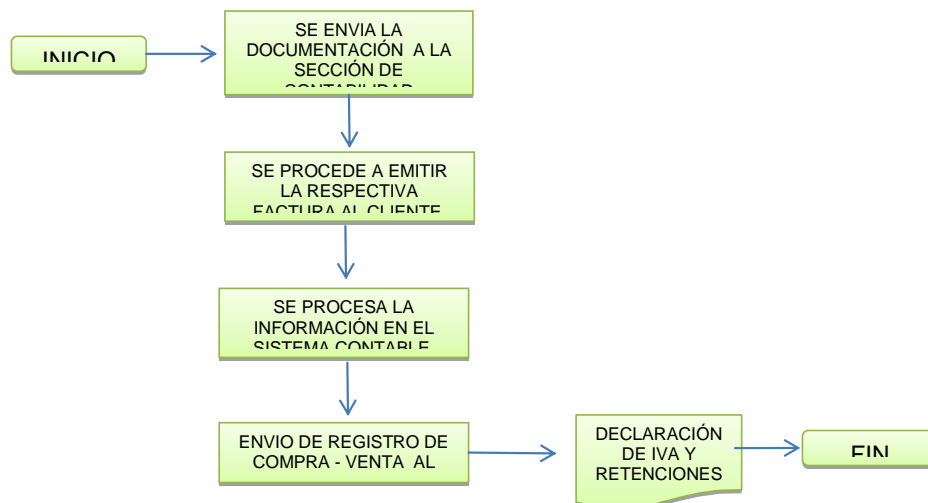
Envía mensualmente el registro de compra venta al contador para las declaraciones mensuales.

El contador externo realiza declaraciones de IVA y retención en la fuente al SRI.

5.7.13Flujograma para el área facturación - contabilidad.

GRÁFICO N°. 30

FLUJOGRAMA PARA EL ÁREA FACTURACIÓN - CONTABILIDAD



Fuente: Investigación de mercado
Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7.14 Política para el Área de Factoring u operaciones de la Compañía Solufactoring S.A.

Se le concederá compra de carteras a clientes de las pequeñas y medianas empresas que ofrecen a sus proveedores plazos en sus cuentas por pagar de 30 a 90 días, ya sea por bien ya entregado o un servicio ya prestado,

El análisis que realiza este departamento requiere de la siguiente información:

Para análisis de clientes.

- Formulario de perfil del cliente. (ver anexo 6)
- Autorización de consulta central de riesgo debidamente firmado.
- R.U.C actualizado.
- Escrituras o estatutos.
- Nombramiento del representante legal.
- Nómina de accionistas.
- Estados financieros actualizados y presentados a la superintendencia o auditados.
- Declaración del IVA 3 últimos meses
- Certificado de Cumplimiento y Obligaciones con la Súper de compañías
- Copia a color cedula de ciudadanía (representante legal y firmas autorizadas y accionistas).
- Copia a color certificado de votación (representante legal y firmas autorizadas y accionistas).
- Referencias bancarias.
- Referencias comerciales (mínima 2)

Para la elaboración de factoring.

- Copia original con el sello de recibido.
- Guía de remisión (de ser el caso).
- Orden de pedido (de ser el caso).
- Detalle de los porcentajes de retención que realizan a la factura.

- Números de teléfono y nombres de contacto para dar seguimiento a la factura.
- Carta de endoso a favor de la compañía Solufactoring S.A.
- Carta de autorización de cobro a favor de la compañía Solufactoring S.A.
- Cheques en garantía para respaldar la operación.
- Pagare a favor de la Compañía Solufactoring (firma de representante legal).

Una vez que se ha analizado siguiendo los parámetros establecidos por la empresa el cliente es calificado y aprobado y se procede a establecer el monto de la línea que se le otorgara.

El proceso operativo después de la calificación y aprobación del monto es verificar que no haya inconvenientes con los documentos, Solufactoring procede a prestar sus servicios de anticipos de fondos y administrativo, sobre la cartera entregada.

Autorización.

La autorización de cada línea de crédito será efectuada por el jefe del área de crédito con el aval del gerente.

Garantías.

Con relación a la línea de crédito ofrecida, el cliente entregará un pagaré debidamente suscrito por el representante legal de la empresa, a la orden de la Compañía Solufactoring en presencia de un empleado de la compañía, adicionalmente el cliente dejará un cheque por el valor del crédito.

Límite de la línea de crédito.

El límite de la línea de crédito, la establecen de acuerdo a un análisis del portafolio de compradores que el cliente presente y de la solvencia que presente estos en el mercado, y también de sus antecedentes crediticios.

Prorrogas.

Mediante el seguimiento que realiza nuestro departamento de operaciones a los documentos que el cliente entregó de su cartera por cobrar, se genera el caso de extender el plazo de dicha operación, hasta la fecha del cobro, como consecuencia de esta prórroga genera costos adicionales que el cliente debe cubrir.

Base de datos.

La actualización de datos de los clientes se la realizará periódicamente.

Políticas del área de cobros.

Esta área deberá controlar periódicamente las carteras vencidas y por vencer, mediante la verificación de informes.

El área de cobros realizará recordatorios a los clientes, mediante avisos de cobro por llamadas, email o fax, 4 días antes del vencimiento.

Para las cuentas morosas el área de cobranzas deberá realizar todas las tácticas y técnicas de cobro, para hacer efectivos los pagos.

En el caso de la alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se recuperará el bien con la verificación y autorización del jefe de crédito y cobranzas.

Solufactoring asigna un cobrador para realizar la gestión de acuerdo a la ubicación geográfica del domicilio de los clientes.

5.7.15 Recursos, análisis financiero.

Estado de Situación Financiera.

CUADRO Nº. 37

SOLUFACTURING S.A.						
Estado de Situación Financiera						
CUENTAS	AÑO 1	Ratios Vertc. Año 1	AÑO 2	Ratios Vertc. Año 2	Variac. Absoluta	Variac. Relativa
ACTIVO CORRIENTE						
CAJA BANCOS	\$ 65.108,96	22,30%	\$ 13.427,00	4,17%	\$ (51.681,96)	-79,38%
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	\$ 3.526,00	1,21%	\$ -	0,00%	\$ (3.526,00)	-100,00%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$ 9.732,61	3,33%	\$ -	0,00%	\$ (9.732,61)	-100,00%
DOCUMENTOS POR COBRAR	\$ 1.550,00	0,53%	\$ 100.000,00	31,08%	\$ 98.450,00	6351,61%
(-) CUENTAS INCOBRABLES		0,00%	\$ 1.000,00	0,31%	\$ 1.000,00	100,00%
CREDITO TRIBUTARIO DE IMP. A LA RENTA	\$ 2.835,78	0,97%	\$ 3.003,81	0,93%	\$ 168,03	5,93%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 82.753,35		\$ 117.430,81	36,50%	\$ 34.677,46	41,90%
ACTIVOS FIJOS						
TERRENOS	\$ 797,42	0,27%	\$ 797,42	0,25%		0,00%
INMUEBLES	\$ 206.023,28	70,57%	\$ 206.023,28	64,03%	\$ -	0,00%
EQUIPO DE COMPUTACION Y SFTOWARE	\$ 2.650,00	0,91%	\$ 2.650,00	0,82%	\$ -	0,00%
VEHICULOS Y TRANSP MOVIL	\$ 23.214,29	7,95%	\$ 23.214,29	7,22%	\$ -	0,00%
(DEPRECIACION ACUMULADA	\$ (23.486,40)	-8,04%	\$ (28.379,20)	-8,82%	\$ (4.892,80)	20,83%
TOTAL DE ACTIVO FIJO	\$ 209.198,59	71,66%	\$ 204.305,79	63,50%	\$ (4.892,80)	-2,34%
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 291.951,94	100,00%	\$ 321.736,60	100,00%	\$ 29.784,66	10,20%
TOTAL PASIVO						
CORRIENTE						
PRÉSTAMO	\$ -	0,00%	\$ 15.189,25	11,14%	\$ 15.189,25	100,00%
CUENTAS POR PAGAR LOCALES	\$ 2.397,37	2,05%	\$ -	0,00%	\$ (2.397,37)	-100,00%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	\$ 3.648,56	3,12%	\$ 2.998,86	2,20%	\$ (649,70)	-17,81%
PARTICIPACIÓN EMPLEADOS POR PAGAR	\$ 2.082,33	1,78%	\$ 2.380,30	1,75%	\$ 297,97	14,31%
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	\$ 2.831,97	2,42%	\$ 3.102,33	2,28%	\$ 270,36	9,55%
OBLIGACIONES CORTO PLAZO	\$ 5.965,24	5,10%	\$ 1.345,00	0,99%	\$ (4.620,24)	-77,45%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 16.925,47	14,48%	\$ 25.015,74	18,35%	\$ 8.090,27	47,80%
LARGO PLAZO						
PRESTAMO DE ACCIONISTAS	\$ 100.000,00	85,52%	\$ 75.000,00	55,02%	\$ (25.000,00)	-25,00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ -	0,00%	\$ 36.308,35	26,63%	\$ 36.308,35	100,00%
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	\$ 100.000,00	85,52%	\$ 111.308,35	81,65%	\$ 11.308,35	11,31%
PATRIMONIO						
APORTE CAPITAL	\$ 800,00	0,46%	\$ 800,00	0,43%	\$ -	0,00%
RESERVA LEGAL	\$ 400,00		\$ 400,00			
OTRAS RESERVAS	\$ 8.810,06		\$ 8.810,06			
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 8.967,91	5,12%	\$ 10.386,05	5,60%	\$ 1.418,14	15,81%
UTILIDAD AÑOS ANTERIORES	\$ 156.048,50	89,16%	\$ 165.016,41	89,00%	\$ 8.967,91	5,75%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 175.026,47	100,00%	\$ 185.412,52	100,00%	\$ 10.386,05	5,93%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 291.951,94	100,00%	\$ 321.736,60	100,00%	\$ 29.784,66	10,20%

Fuente: Evaluación Financiera
Responsables: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Estado de resultados Integrales.

CUADRO Nº. 38

SOLUFACTORING S.A.						
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS PROYECTADO						
Cuentas	AÑO 1	Ratios Vertc.Año 1	AÑO 2	Ratios Vertc.Año 2	Variac. Absoluta	Variac. Relativa
VENTAS	\$ 141.789,88	100,00%	\$ 150.000,00	100,00%	\$ 8.210,12	5,79%
UTILIDAD BRUTA	\$ 141.789,88	100,00%	\$ 150.000,00	100,00%	\$ 8.210,12	5,79%
(-) GASTOS OPERACIONALES						
(-) SUELDOS	\$ 31.498,28	22,21%	\$ 43.008,00	28,67%	\$ 11.509,72	36,54%
(-) BENEFICIOS SOCIALES	\$ 10.307,22	7,27%	\$ 16.139,95	10,76%	\$ 5.832,73	56,59%
(-) APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 6.451,79	4,55%	-	0,00%	\$ (6.451,79)	-100,00%
(-) HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 25.485,13	17,97%	\$ 9.722,80	6,48%	\$ (15.762,33)	-61,85%
(-) PAGOS POR OTROS BIENES	\$ 16.288,73	11,49%	\$ 17.103,17	11,40%	\$ 814,44	5,00%
(-) MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ -	0,00%	\$ 1.500,00	1,00%	\$ 1.500,00	100,00%
(-) PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	\$ -	0,00%	\$ 2.500,00	1,67%	\$ 2.500,00	100,00%
(-) SUMINISTROS Y MATERIALES	\$ 415,04	0,29%	\$ 435,79	0,29%	\$ 20,75	5,00%
(-) TRANSPORTE	\$ -	0,00%	\$ 1.800,00	1,20%	\$ 1.800,00	100,00%
(-) SEGUROS Y REASEGUROS	\$ 4.814,93	3,40%	\$ 4.814,93	3,21%	-	0,00%
(-) GASTOS DE VIAJE	\$ -	0,00%	\$ 2.000,00	1,33%	\$ 2.000,00	100,00%
(-) IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	\$ 834,57	0,59%	\$ 876,30	0,58%	\$ 41,73	5,00%
(-) PROVISIÓN DE CTAS. INCORRIBLES	\$ -	0,00%	\$ 1.000,00	0,67%	\$ 1.000,00	100,00%
(-) SERVICIOS PÚBLICOS	\$ 3.917,51	2,76%	\$ 4.113,39	2,74%	\$ 195,88	5,00%
(-) PAGOS POR OTROS SERVICIOS	\$ 23.001,67	16,22%	\$ 17.251,25	11,50%	\$ (5.750,42)	-25,00%
(=) TOTAL GASTOS OPERACIONALES	\$ 123.014,87	86,76%	\$ 122.265,58	81,51%	\$ (749,29)	-0,61%
(-) DEPRECIACION	\$ 4.892,80	3,45%	\$ 4.892,80	3,26%	-	0,00%
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 13.882,21	9,79%	\$ 22.841,62	15,23%	\$ 8.959,41	64,54%
(-) GASTOS FINANCIEROS	\$ -	0,00%	\$ 6.972,95	4,65%	\$ 6.972,95	100,00%
UTILIDAD ANTES PART. IMP	\$ 13.882,21	9,79%	\$ 15.868,68	10,58%	\$ 1.986,47	14,31%
(-) PARTICIPACIÓN EMPLEADOS	\$ 2.082,33	1,47%	\$ 2.380,30	1,59%	\$ 297,97	14,31%
UTILIDAD ANTES DE IMPTO	\$ 11.799,88	8,32%	\$ 13.488,38	8,99%	\$ 1.688,50	14,31%
IMPUESTO A LA RENTA	\$ 2.831,97	2,00%	\$ 3.102,33	2,07%	\$ 270,36	9,55%
UTILIDAD NETA	\$ 8.967,91	6,32%	\$ 10.386,05	6,92%	\$ 1.418,14	15,81%

Fuente: Evaluación Financiera
Responsables: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

Flujo de caja.

CUADRO N° 39

FLUJO DE CAJA AÑO 2														
SOLUFACTORING S.A.														
	AÑO 2011	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Ingresos Operativos														
Recuperación de cartera +		\$ 9.732,61	\$ 30.000,00	\$ 45.000,00	\$ 70.000,00	\$ 65.000,00	\$ 65.000,00	\$ 70.000,00	\$ 80.000,00	\$ 70.000,00	\$ 70.000,00	\$ 70.000,00	\$ 40.000,00	\$ 684.732,61
Documentos por cobrar +		\$ 1.550,00												\$ 1.550,00
Cuentas por cobrar año anterior														\$ -
INGRSO DE EFECTIVO MENSUAL														\$ -
Otros Ingresos de ventas														\$ -
Total Ingresos Operativos		\$ 11.012,61	\$ 29.670,00	\$ 44.880,00	\$ 69.750,00	\$ 64.690,00	\$ 64.750,00	\$ 69.690,00	\$ 79.730,00	\$ 69.730,00	\$ 69.730,00	\$ 69.820,00	\$ 39.830,00	\$ 683.282,61
Egresos Operativos														
Inversión Inicial														\$ -
Compra de cartera		\$ 56.500,00	\$ 63.500,00	\$ 34.000,00	\$ 57.500,00	\$ 64.500,00	\$ 57.500,00	\$ 64.500,00	\$ 56.500,00	\$ 56.500,00	\$ 56.500,00	\$ 26.000,00	\$ 31.500,00	\$ 625.000,00
Sueldos		\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 3.584,00	\$ 43.008,00
Beneficios sociales		\$ -	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 1.345,00	\$ 14.794,96
Otras remuneraciones que no constituyen a														\$ -
Honorarios Profesionales		\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 810,23	\$ 9.722,80
Arrendamiento de Inmuebles		\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 1.425,26	\$ 17.103,17
Mantenimiento y Reparaciones		\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 125,00	\$ 1.500,00
Promoción y Publicidad		\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 208,33	\$ 2.500,00
Suministros y Materiales		\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 36,32	\$ 435,79
Transporte		\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 1.800,00
Seguros y Reaseguros		\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 802,49	\$ 4.814,93
Gastos de viaje		\$ 500,00				\$ 500,00				\$ 500,00			\$ 500,00	\$ 2.000,00
Concesión Local Mall del Sol														\$ -
15% trabajadores					\$ 2.082,33									\$ 2.082,33
25% impuesto a la renta						\$ -								\$ -
Servicios Públicos		\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 342,78	\$ 4.113,39
cuentas por pagar año anterior			\$ 2.397,37											\$ 2.397,37
Obl. Iva e y de Impuestos año anterior			\$ 5.965,24											\$ 5.965,24
Otros servicios		\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 1.437,60	\$ 17.251,25
Total De Egresos Operativos		\$ 65.922,02	\$ 82.129,63	\$ 44.267,02	\$ 69.849,35	\$ 75.267,02	\$ 67.767,02	\$ 73.964,53	\$ 65.964,53	\$ 66.464,53	\$ 65.964,53	\$ 35.464,53	\$ 41.464,53	\$ 754.489,22
Flujo Operativo		\$ (54.909,41)	\$ (52.459,63)	\$ 612,98	\$ (99,35)	\$ (10.577,02)	\$ (3.017,02)	\$ (4.274,53)	\$ 13.765,47	\$ 3.265,47	\$ 3.765,47	\$ 34.355,47	\$ (1.634,53)	\$ (71.206,61)
Ingresos No Operativos														
Prestamo accionista														\$ -
Prestamo Bancario		\$ 65.000,00												\$ 65.000,00
Total Ing. No Operativos		\$ 65.000,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 65.000,00
Egresos No Operativos		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Inversiones														\$ -
Tarjeta de credito														\$ -
Intereses renovacion Prestamo del Exterior														\$ -
comisiones bancarias														\$ -
pago accionistas								\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 15.000,00	\$ 25.000,00
Pago De Capital		\$ 1.065,49	\$ 1.075,99	\$ 1.086,60	\$ 1.097,31	\$ 1.108,13	\$ 1.119,05	\$ 1.130,08	\$ 1.141,23	\$ 1.152,48	\$ 1.163,84	\$ 1.175,31	\$ 1.186,90	\$ 13.502,40
Pago De Intereses		\$ 640,79	\$ 630,29	\$ 619,68	\$ 608,97	\$ 598,15	\$ 587,23	\$ 576,19	\$ 565,05	\$ 553,80	\$ 542,44	\$ 530,97	\$ 519,38	\$ 6.972,95
Total Egresos No Operativos		\$ 1.706,28	\$ 1.706,28	\$ 1.706,28	\$ 1.706,28	\$ 1.706,28	\$ 1.706,28	\$ 1.706,28	\$ 1.706,28	\$ 1.706,28	\$ 6.706,28	\$ 6.706,28	\$ 16.706,28	\$ 45.475,35
Flujo Neto No Operativo		\$ 63.293,72	\$ (1.706,28)	\$ (1.706,28)	\$ (1.706,28)	\$ (1.706,28)	\$ (1.706,28)	\$ (1.706,28)	\$ (1.706,28)	\$ (1.706,28)	\$ (6.706,28)	\$ (6.706,28)	\$ (16.706,28)	\$ 19.524,65
Flujo Neto		\$ 8.384,31	\$ (54.165,91)	\$ (1.093,30)	\$ (1.805,63)	\$ (12.283,30)	\$ (4.723,30)	\$ (5.980,81)	\$ 12.059,19	\$ 1.559,19	\$ (2.940,81)	\$ 27.649,19	\$ (18.340,81)	\$ (51.681,96)
Saldo Inicial	\$ 65.108,96	\$ 65.108,96	\$ 73.493,27	\$ 19.327,36	\$ 18.234,07	\$ 16.428,44	\$ 4.145,14	\$ (578,15)	\$ (6.558,96)	\$ 5.500,23	\$ 7.059,42	\$ 4.118,62	\$ 31.767,81	\$ (51.681,96)
FLUJO ACUMULADO	\$ 65.108,96	\$ 73.493,27	\$ 19.327,36	\$ 18.234,07	\$ 16.428,44	\$ 4.145,14	\$ (578,15)	\$ (6.558,96)	\$ 5.500,23	\$ 7.059,42	\$ 4.118,62	\$ 31.767,81	\$ 13.427,00	\$ 0,00

Fuente: Evaluación Financiera
Responsables: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

Análisis de la Principales cuentas

A - RESUMEN DE LOS PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS CONTABLES MÁS SIGNIFICATIVAS

Base de Presentación de los Estados Financieros: Los estados financieros han sido preparados bajo el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, que es la moneda de curso legal adoptada en el Ecuador desde el año 2000.

B - RESUMEN DE LOS PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS CONTABLES MÁS SIGNIFICATIVAS, CONTINUACIÓN

Las políticas de contabilidad que sigue la compañía están de acuerdo con los Principios de Contabilidad de General Aceptación en el Ecuador (Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC's), los cuales requieren que la Administración efectúe ciertas estimaciones y utilice ciertos supuestos, para determinar la valuación de algunas de las partidas incluidas en los estados financieros y para efectuar las revelaciones que se requieran presentar en los mismos. Aún cuando pueden llegar a diferir de su efecto final, la Administración considera que las estimaciones y supuestos utilizados fueron los adecuados en las circunstancias.

Los principios de contabilidad adoptados para la preparación de los estados financieros adjuntos, no difieren significativamente de aquellos usados en la preparación de los estados financieros de años anteriores.

Efectivo y sus equivalentes de efectivo: incluye los saldos en cuentas corrientes y de ahorros locales y del exterior, recaps depositados en entidades bancarias, que son acreditados en cuentas corrientes e inversiones a corto plazo.

Cuentas por cobrar clientes: Se presentan a su valor nominal.

Provisión para cuentas incobrables: La compañía realiza provisiones para cuentas de dudosa recuperación de acuerdo al artículo 10, numeral 11 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en concordancia con el artículo 25, numeral 3 del Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario, las cuales difieren de los principios contables en su razonabilidad.

Propiedad, instalaciones y equipos: Los activos fijos adquiridos durante el año 1, fueron registrados al costo de adquisición. Las adquisiciones anteriores al 31 de marzo del 2000 se encuentran registradas al costo reexpresado a esa fecha, de acuerdo con la Norma Ecuatoriana de Contabilidad (NEC) No.17.

El costo de reparación y mantenimiento, incluyendo la reposición de partidas menores se carga a los resultados del año a medida que se incurren. Las provisiones para depreciación se cargan a los resultados y se calculan bajo el método de línea recta y las tasas de depreciación están de acuerdo a la Legislación Tributaria.

La depreciación ha sido calculada usando el método de la línea recta de acuerdo con los siguientes porcentajes:

**DETALLES DE PORCENTAJES DE DEPRECIACIÓN
CUADRO Nº. 40**

Cuentas	Índice de depreciación
Edificios	05 %
Instalaciones	10 %
Muebles, enseres y equipos	10 %
Equipos de comunicación	10 %
Vehículos	20 %
Equipos de computación y software	33 %

Fuente: Evaluación Financiera
Responsables: Jazmín Quimíz y Piedad Valdez

DOCUMENTOS POR PAGAR

CUADRO N°. 41
DUCUMENTOS POR PAGAR

<u>Préstamos bancarios</u>		
Banco Bolivariano Incluido Intereses		1706
1 Operaciones, cuyos vencimientos son:		
Operaciones cuyos dividendos vencen hasta el año 6	68399	

Fuente: Evaluación Financiera
Responsables: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

CUENTAS POR PAGAR

CUADRO N°. 42
CUENTAS POR PAGAR

Proveedores locales	2.998.86
Accionistas	75.000.00
Otras cuentas por pagar	6.827.62
Total	84.826.88

Fuente: Evaluación Financiera
Responsables: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

EVENTOS SUBSECUENTES

Se debe realizar una evolución de los activos Fijos para determinar el tiempo real cuál es su costo de venta al mercado,

Se realizó la gestión de escudos tributarios que ayudan a reducir el pago tributario de impuesto a la renta y del impuesto de trabajadores.

El mejor manejo de funciones de trabajo realiza que se disminuya el personal adquirido.

Ratios Financieros.

CUADRO Nº.43

Solufactoring S.A.				
EVOLUCIÓN DE LOS RATIOS		Año 1	Año 2	
A.- RATIOS DE LIQUIDEZ		FÓRMULA		
(1)Liquidez General	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4,89	4,69	Veces
Esta principal medida de liquidez muestra que la proporción de deuda de corto plazo son cubiertas por elementos de corto plazo. En el año 1 sí contamos con liquidez para poder pagar una parte del capital e intereses del préstamo realizado, también en el año 2 muestra liquidez es mucho mas alta, debido a que sus pagos de las deudas se redujeron.				
(2)Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente-Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4,89	4,69	Veces
Este indicador presenta los mismos resultados llamativos con relación al anterior en el se refleja que contamos con 4.67 con relaciona ala deuda con los proveedores.				
(3)Prueba Defensiva	$\frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$	384,7%	53,7%	
A través de este indicador, podemos medir la capacidad efectiva de nuestra empresa en el corto plazo; considerando únicamente los activos mantenidos en caja-bancos. Nos indica la capacidad de la empresa para operar con los activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, es decir contamos con 26.8% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de ventas en el año 1, para el año 2 contamos con 26.2%				
(4)Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	65827,9	92415,1	Dólares
Como es utilizado con frecuencia, el capital de trabajo es la parte que queda después de pagar las deudas inmediatas, es decir es el dinero que queda para operar el día a día en el negocio, en el año 1 contamos con \$ \$292320.80 para el año 1 dinero que será utilizado para adquirir aun mas carteras de clientes.				
EVOLUCIÓN DE LOS RATIOS		Año 1	Año 2	
B.- RATIOS DE LA GESTIÓN				
(6)Rotación de Caja - Bancos	$\frac{\text{Caja Bancos} * 360}{\text{Ventas}}$	165,3	32,2	Días
Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos. Interpretando el ratio diremos que para el año 1 contamos con liquidez para cubrir 165 días de cobranza; de la misma manera en el año 2 sí existe liquidez para cubrir 32días de cobranza de cartera.				
(7)Rotación de Activos Totales	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$	0,49	0,47	
Este ratio tiene por objeto medir la actividad en ventas de la empresa. Es decir cuantas veces la empresa puede colocar entre nuestros clientes un valor igual a la inversión realizada. Nuestra empresa esta colocando entre sus clientes en el año 1: 0.77 veces el valor de la inversión efectuada. Esta relación indica que tan productivos son los activos para generar ventas, es decir, se esta generando ventas por cada unidad invertida. en el año 2 nos dice que los activos para generar ventas es de 1.41 veces lo cual vendemos por cada unidad monetaria.				
(8)(Rotación de activos fijos)	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Fijos}}$	0,68	0,73	Veces
Mide la capacidad que tiene la empresa de utilizar el capital en activos fijos, en el año 1 se esta colocando en el mercado0.68 veces el valor de lo invertido en activo fijo, mientras que en el año 2 se coloca 0.73 veces el valor de lo invertido.				

Fuente: Evaluación Financiera
Responsables: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7.16 Impacto

La implementación de este proyecto nos ayudará a establecer y mantener unas buenas políticas y procedimientos de crédito y cobranza, lo que permitirá que la empresa tenga mayor liquidez y menor riesgo al momento de otorgar los créditos a sus clientes.

Con la restructuración de la compañía y creación de manuales de funciones para los empleados y altos ejecutivos cada uno de los trabajadores tendrá bien claras las funciones y responsabilidades que les corresponde realizar para alcanzar los objetivos establecidos en un corto plazo.

La compañía alcanzaría otros grandes beneficios como son:

- Mejorar la gestión administrativa financiera.
- Otorgar mayores créditos con menores riesgos.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Cobrar las carteras de créditos en los tiempos establecidos.
- Mantener una buena comunicación con nuestros clientes.
- Mejorar y aprovechar los recursos tecnológicos como el internet.
- Generar mayor competitividad dentro mercado financiero.
- Mantener un alto grado de confianza con nuestros clientes.
- Los empleados tengan claro hacia donde se proyecta la compañía.
- Mantener actualizado el historial crediticio de nuestros clientes.

5.7.17 Cronograma

CUADRO Nº.44

No.	ACTIVIDADES	MES 1				MES 2			
		SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8
1	LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN								
2	ELABORACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR								
3	ELABORACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES								
4	ELABORACIÓN DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS								
5	AJUSTES Y CORRECCIONES DE LOS MANUALES								
6	APROBACION Y VALIDACIÓN								
7	EXPLICACIÓN A LOS EJECUTIVOS Y EMPLEADOS								
8	CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS								
9	SELECCIONAR LOS DATOS QUE NOS AYUDEN A VERIFICAR PROCESOS								
10	IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES								
11	IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS								
12	EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS								
13	ELABORACIÓN DE INFORMES Y OBSERVACIONES								
14	CONFIRMACIÓN DE LOS RESULTADOS								

Fuente: Estudio de mercado
 Elaborado por: Jazmín Quimiz y Piedad Valdez

5.7.18 Lineamientos para evaluar la propuesta.

La información establecida en esta propuesta fue obtenida a través de las encuestas realizadas a los clientes y empleados, también se realizó una entrevista ala gerente de la compañía con lo cual se estableció y determinó los problemas existentes y la factibilidad de la propuesta.

Se ha realizado el estudio de mercado mediante el análisis con las 5 fuerzas de Michael Porter, con el objetivo de identificar a nuestros competidores y así poder establecer estrategias que nos permitirán incrementar y mantener a los clientes, también se realizó la matriz FODA, la cual nos ayudará a alcanzar los objetivos que se han establecido, permitir explotar más eficazmente los factores positivos que la compañía tiene y eliminar el efecto de los factores negativos que se presenten en cualquier momento.

Incrementar los niveles de rentabilidad de la compañía y minimizar los riesgos cumpliendo con los procedimientos y políticas de crédito y cobranza.

El talento humano con el que cuenta la empresa tendrá las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo, siendo estos el Manual de funciones.

CONCLUSIONES

- Mediante este proyecto de investigación se pudo evidenciar que la compañía no aplica políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para evaluar a los clientes a los que se les va comprar la cartera de créditos, la empresa debe preocuparse por realizar un análisis exhaustivo a los beneficiarios, para lograr una mayor liquidez y minimizar los riesgos.
- Se pudo comprobar que la compañía no cuenta con una buena estructura organizacional y que los empleados no tienen especificadas sus funciones y obligaciones del puesto de trabajo que está realizando, esto no permite cumplir a cabalidad los objetivos establecidos.
- Por medio de las técnicas de investigación también pudimos comprobar que no se realiza una gestión de cobranza en tiempos establecidos lo que no permite realizar nuevas inversiones, se debe considerar de gran importancia este punto debido a que no permitirá satisfacer a los clientes y futuros beneficiarios.
- Mediante su balance se pudo verificar que no se realizan las provisiones de créditos incobrables de las diferentes carteras de crédito que adquieren, esto es una debilidad muy significativa que tiene la compañía que provoca mucha incertidumbre porque, en un futuro, no se podrían cubrir las posibles pérdidas y podrían llevarnos a tener un desequilibrio económico.

RECOMENDACIONES

- Es de gran importancia la aplicación de procedimientos y políticas de crédito y cobranzas para analizar y evaluar nuestros clientes comprobando sus antecedentes crediticios, capacidad de endeudamiento, situación financiera también se debe realizar actualizaciones periódicas de la base de datos existentes, lo que ayudará a minimizar los riesgos a lo que está expuesta la compañía y realizar mejores inversiones a corto plazo.
- Se debe dar a conocer a los empleados de la compañía las obligaciones y responsabilidades de su puesto de trabajo con la finalidad de alcanzar los objetivos empresariales, y así en un futuro no muy lejano alcanzar y mantener una eficiencia administrativa financiera y ser más competitiva dentro del mercado.
- Mantener una buena comunicación con los clientes ayudará a corregir la gestión de cobro, de esa manera se podrán cumplir en los tiempos establecidos, satisfacer a los clientes y se podrá tener una mayor y mejor rotación del capital invertido.
- Realizar las provisiones de créditos incobrables de acuerdo a las carteras que se vayan adquiriendo para así cubrir las pérdidas a futuro y salvaguardar el crecimiento de la misma.

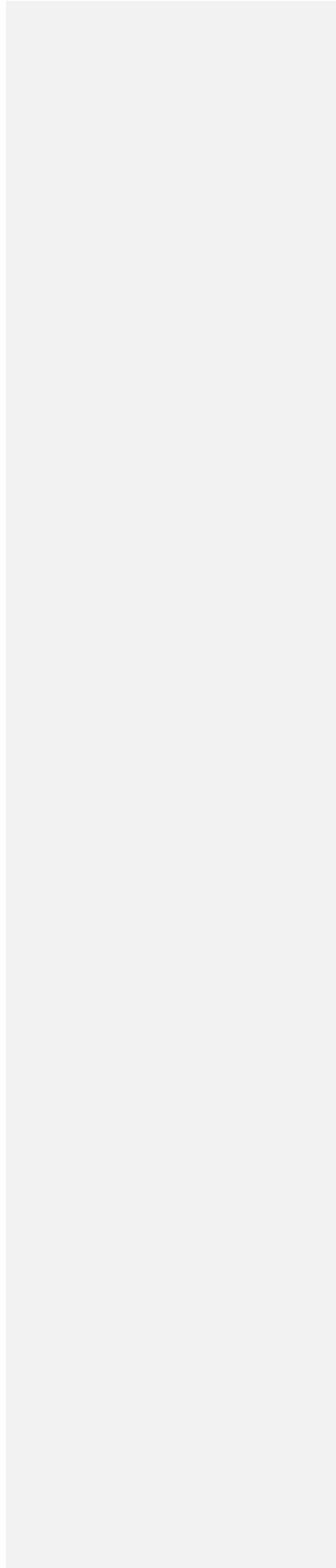
Bibliografía

- ASSCODES & ASMER INTERNACIONAL . (1999). *INSTRUMENTOS FINANCIEROS DEL COMERCIO INTERNACIONAL* . ESPAÑA : FUNDACIÓN CONFEMETAL.
- BIBLIOTECA JURIDICA2011CÓDIGO CIVIL ECUATORIANOQUITOBIBLIOTECA JURIDICA
- BIBLIOTECA JURIDICA. (2011). *CÓDIGO DE TRABAJO ECUATORIANO* . QUITO : BIBLIOTECA JURIDICA.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro* . España : Profit Editorial .
- CHECKLEY, K. (2003). *MANUAL PARA EL ANÁLISIS DEL RIESGO DE CRÉDITO*. ESPAÑA : EDICIONES GESTIÓN 2000.
- CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES . (2012). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO* . QUITO : CORPORACIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES .
- ELIZONDO, A. (2004). *MEDICIÓN INTEGRAL DEL RIESGO DE CRÉDITO* . MEXICO : GRUPO NORIEGA EDITORES .
- Garcia, J. P. (2001). *Gestión de Tesorería en la Empresa*. Salamanca: Universidad Salamanca.
- Horn, C. T. (2000). *Introducción a la contabilidad Financiera*. México: Cámara Nacional de la Industrial Editorial Mexicana.
- MARTÍNEZ, R. D. (2010). *PRODUCTOS FINANCIEROS BASICOS Y SU CÁLCULO* . ESPAÑA: EDITORIAL CLUB UNIVERSITARIO.
- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION :PROPUESTA, ANTEPROYECTO Y PROYECTO*2009BOGOTÁECO EDICIONES
- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* 2009QUITOSUR EDITORES
- METODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN* 2007GUAYAQUIL
- MICHAEL R. CZINKOTA, I. R. (2008). *MARKETING INTERNACIONAL* . MEXICO: EDAMSA IMORESIONES S.A.
- MUÑOZ, L. (2010). *GUIA PRÁCTICA PARA MEJORAR UN PLAN DE NEGOCIOS*. BARCELONA ESPAÑA : PROFIT EDITORIAL.
- SANTOS, D. D. (2007). *EL PLAN DE NEGOCIOS* . ESPAÑA : EDICIONES MAPCAL S.A. .
- VELASCO, A. M. (1995). *EL CONTRATO DE FACTORING* . SANTIAGO DE CHILE : EDITORIAL JURIDICA DE CHILE .
- Walker, M. C. (2001). *Contratos Bancarios* . Argentina : Ivana Tosti .
- YACE, J. (2005). *EL PODER DE LOS VALORES EN LAS ORGANIZACIONES*. MEXICO : EDICIONES RUIZ.

LINCOGRAFÍA

- <http://www.fintrust.cl/>
- <http://www.recaudadora.com.ec/corp/iframes/experiencia.html>
- <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/2208>
- <http://uasb.edu.ec/handle/10644/2217>
- <http://uasb.edu.ec/handle/10644/930>
- <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/806?mode=full>
- <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3181>
- <http://aaronballesteros.blogspot.com.es/2008/01/la-organizacion-orientada-los-servicios.html>
- <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>
- <http://www.eumed.net/libros/2010e/823/NORMA%20ISO%20EN%20EMPRESAS%20DE%20SERVICIO.htm>
- <http://jaibana.udea.edu.co/grupos/logistica/Modelo%20de%20Referencia.htm>
- <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/intermedio/riesgos/%7BA5059B92-176D-0BB6-2958-7257E2799FAD%7D.pdf>
- <http://www.eumed.net/libros/2006b/cag3/1f.htm>
- Gestión del crédito y cobro- Pere Brachfield
- http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo_de_cr%C3%A9dito
- <http://fiduciariaargentina.com/creditos/administracion-de-creditos.aspx>
- http://www.superfinanciera.gov.co/Normativa/PrincipalesPublicaciones/boletin_minhda/2002/649-0302/anc...
- <http://maps.google.com.ec/maps?q=mapa+baquerizo+moreno+y+9+de+octubre&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:es-ES:official&client=firefox-a&um=1&ie=UTF-8&hl=es&sa=N&tab=wl>
- <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/segmentacion-del-mercado.htm>

ANEXOS



ANEXO 1.
AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR LA PROPUESTA

Guayaquil, 20 de Julio del 2012

Señores

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
Milagro.

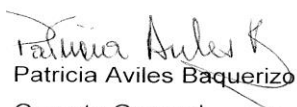
De mi consideración:

Yo, Patricia Aviles Baquerizo, con cédula N°. 090124419-4, Gerente General de la compañía Solufactoring S.A., informo que he aceptado que las Egresadas Jazmin Eufemia Quimiz Perea con cédula N° 131070747-4 y Piedad del Carmen Valdez Muñoz, con Cédula N°. 092415321-6, puedan desarrollar su Proyecto de Investigación, cuyo Tema es: **Estudio de factibilidad para la minimización de riesgos al momento de adquirir carteras de créditos por parte de la compañía Solufactoring S.A.** ", previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría – CPA., de la UNEMI, utilizando los datos e información de la Empresa.

En forma similar autorizo para que la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, de acuerdo a los procedimientos internos establecidos, pueda publicar el Proyecto de Investigación en su página web.

Esperando que este documento sirva como constancia, me suscribo.

Atentamente,


Patricia Aviles Baquerizo
Gerente General
Solufactoring S.A.

ANEXO 2.

ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA SOLUFACTORING S.A.

Lea detenidamente cada una de las preguntas, marque con un visto según el enunciado correspondiente.

1.- ¿Se aplican política y procedimientos para evaluar a los clientes que requieren de nuestros servicios de Factoring?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

Con formato: Sangría: Izquierda: 1,27 cm, Sangría francesa: 0,63 cm, Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 2,51 cm + Sangría: 3,14 cm

2.- ¿Se realiza la recuperación de carteras de créditos otorgadas en un tiempo aceptable?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 1,27 cm + Sangría: 1,9 cm

3.- ¿La recuperación del dinero invertido en la adquisición de carteras de crédito en la compañía Solufactoring es?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Malo

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 1,25 cm + Sangría: 1,88 cm

4.- ¿Que tipos de clientes considera ud que tiene en promedio la Compañía?

- Excelente
- Bueno
- Regulares
- Deficientes

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1 + Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

5.- ¿Se aplican las medidas adecuadas para realizar las provisiones de créditos incobrables?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

6.- ¿Tiene conocimientos claros de las funciones y obligaciones que Ud. tiene dentro de la compañía?

- Tengo conocimiento
- Poco conocimiento
- No tengo conocimiento

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

7.- ¿Cree usted que está bien definida la administración de la compañía con relación a la naturaleza del negocio?

- Bien definida
- Poca definida
- Nada definida

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

8.- ¿Al momento de tener nuevos clientes se le pide la información necesaria de los mismos?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca.

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

9.- ¿Se hace un control y revisión de todos los datos entregados por los clientes?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- nunca

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

10.- La gestión de cobranzas se la realiza?

- Anticipadamente
- Al vencimiento
- Después del vencimiento

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

11.- Cada qué tiempo se realiza la actualización de datos de los clientes?

- Periódicamente
- Semestralmente
- Anualmente
- Más de un año.

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

12.- Al conceder un crédito se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

13.- Existe una buena comunicación entre la compañía Solufactoring y los clientes, a fin de que no se duplique la gestión de cobro?

- Siempre
- Rara vez
- nunca

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

14.- ¿Qué tan beneficioso sería para la empresa la implementación de un sistema de control de cobranzas?

- 1.➤ Muy beneficioso
- 2.➤ Beneficioso
- 3.➤ Poco beneficioso

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27 cm

Agradezco su colaboración y comprensión por el tiempo prestado para responder a cada una de las siguientes interrogantes planteadas.

Atentamente,

Jazmin Quimiz Perea

Piedad Valdez Muñoz

ANEXO 3

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA COMPAÑÍA SOLUFACTORING.

1.- Está Ud., conforme con el servicio que le brinda la compañía Solufactoring S.A.

- 1. _____ Conforme
- 2. _____ Poco conforme
- 3. _____ Nada conforme

Con formato: Numerado + Nivel: 1 +
Estilo de numeración: 1, 2, 3, ... +
Iniciar en: 1 + Alineación: Izquierda +
Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27
cm

2.- Los tiempos de cobranzas están de acuerdo a sus necesidades?

- Siempre
- A veces
- Nunca.

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27
cm

3.- Cuáles son los problemas más comunes que tiene Ud. al momento de vender las carteras de crédito a la Compañía Solufactoring?

- Liquidez.
- Requisitos.
- Demora de tramites
- Ninguno

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27
cm

4.- Está Ud., de acuerdo con la línea de crédito otorgada por la Compañía Solufactoring?

- 4.➤ _____ De acuerdo
- 2.➤ _____ Poco de acuerdo
- 3.➤ _____ Nada de acuerdo

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27
cm, Punto de tabulación: No en 1,27
cm

5.- Está Ud., de acuerdo con los filtros de controles que la Compañía Solufactoring, aplica al momento de otorgar los créditos.

- 4.➤ _____ De acuerdo

Con formato: Con viñetas + Nivel: 1
+ Alineación: 0,63 cm + Sangría: 1,27
cm, Punto de tabulación: No en 1,27
cm

5. ➤ Poco de acuerdo

6. ➤ Nada de acuerdo

Agradezco su colaboración y comprensión por el tiempo prestado para responder a cada una de las interrogantes planteadas.

Atentamente,

Jazmin Quimiz Perea

Piedad Valdez Muñoz

ANEXO 4

FORMATO DE ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA

Objetivo.- Obtener información acerca de la aplicación de políticas y procedimientos al otorgar créditos a los clientes de la compañía.

Observaciones:

Sea lo más honesto posible en sus respuestas

FECHA|:

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

CARGO:

EN QUÉ EMPRESA LABORA:

EN QUÉ DEPARTAMENTO:

Lea detenidamente cada una de las preguntas, marque con un visto según el enunciado correspondiente

1.- Considera Ud., que la rotación de cartera está de acuerdo a la meta establecida para el presente año. Si, no. ¿Por qué?

2.- ¿Cree usted que con la implementación de Manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, se minimizarán los riesgos al adquirir las carteras de crédito?¿Por qué?

3.- ¿Cree Ud., que la rotación del dinero invertido de la Compañía, es la adecuada, de acuerdo a los objetivos establecidos? ¿Por qué?

4.- ¿Cree usted que se toman las medidas necesarias para aplicar normas de control que nos ayuden a minimizar los riesgos de crédito?

5.- Si un alto margen de cuentas por cobrar, afecta el flujo de efectivo de la Compañía, qué medidas cree Ud., que se deban tomar para una oportuna gestión de cobranzas?

Agradezco su colaboración y comprensión por el tiempo prestado para responder a cada una de las interrogantes planteadas.

Atentamente,

Jazmin Quimiz Perea

Piedad Valdez Muñoz

**ANEXO 5.
FORMULARIO DE PERFIL DEL CLIENTE**

Solufactoring S.A.

PERFIL DEL CLIENTE

CLIENTE				
R.U.C/ CED.ID.	NOMBRE O RAZON SOCIAL			
DIRECCION				
DIRECCION:	TELEFONO	FAX	NUMERO	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
CIUDAD:	TELEFONO	FAX	NUMERO	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
E-MAIL:	TELEFONO	FAX	NUMERO	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
REFERENCIAS COMERCIALES				
NOMBRE DE LA EMPRESA	ARTICULO		TELEFONO	
NOMBRE DE LA EMPRESA	ARTICULO		TELEFONO	
NOMBRE DE LA EMPRESA	ARTICULO		TELEFONO	
REFERENCIAS BANCARIAS				
NOMBRE DEL BANCO	TIPO		NUMERO	
NOMBRE DEL BANCO	TIPO		NUMERO	
NOMBRE DEL BANCO	TIPO		NUMERO	
ACTIVOS FIJOS - US\$				
VEHICULOS	<input type="text"/>			
TERRENOS	<input type="text"/>			
INMUEBLES	<input type="text"/>			
EQUIPOS	<input type="text"/>			
REPRESENTANTES LEGALES				
CED. ID./PASAPORTE	APELLIDOS PATERNO Y MATERNO		NOMBRES	
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	SEXO M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	ESTADO CIVIL	ACTIVIDAD
CED. ID./PASAPORTE	APELLIDOS PATERNO Y MATERNO		NOMBRES	
FECHA DE NACIMIENTO	NACIONALIDAD	SEXO M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	ESTADO CIVIL	ACTIVIDAD
ES ACCIONISTA EN ALGUNA EMPRESA? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> SI ES AFIRMATIVA INDIQUE: A.) NOMBRE DE LA EMPRESA: _____ PORCENTAJE DE PARTICIPACION: _____%				

ANEXO 6.
Registro Único de Contribuyentes (RUC):



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

NUMERO RUC: [REDACTED]
 RAZON SOCIAL: [REDACTED]
 NOMBRE COMERCIAL: [REDACTED]
 CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
 REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: [REDACTED]
 CONTADOR: [REDACTED]

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 15/01/2016 FEC. CONSTITUCION: 15/01/2016
 FEC. INSCRIPCION: 11/05/2016 FECHA DE ACTUALIZACION:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
 ACTIVIDADES DE ADQUISICION COBRANZA Y OBTENCION DE FACTURAS COMERCIALES

DIRECCION PRINCIPAL:
 Provincial GUAYAS - Dcción: OJAYAJUM - Paredón: CARRO (CONCEPCION) - Calle: BACHERIZO MORENO
 Número: 1116 - Intersección: AV. NUEVE DE OCTUBRE - Edificio: PLAZA - Piso: 3 - Ciudad: 303 - Referencia Ubicación:
 JUNTO AL HOTEL HAMPTON INN - Teléfono Trabajo: 542269734

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
 - * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
 - * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
 - * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
 - * DECLARACION MENSUAL DE IVA



Zambrano Vásquez Jorge Luis
 Director del S.U.C.
 Servicio de Rentas Internas
 LITORAL SUR

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: 0.15.00501 al 001 ABIERTOS: 1
 JURISDICCION: REGIONAL LITORAL SUR GUAYAS CERRADOS: 0

[REDACTED SIGNATURE] [REDACTED SIGNATURE]
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Departo: JZAMBRANO Lugar de emisión: GUAYAGUILAY, FRANCISCO Píola y Poma 1150246

**ANEXO 7.
PATENTE MUNICIPAL**


MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL
COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA

AÑO: 2009 CODIGO CATASTRAL: [REDACTED] CODIGO TRANSACCION: PAT

PAGO DE PATENTE ANUAL MUNICIPAL

AÑO: 2009 No. 110197

ACTIVIDAD: COMERCIAL

EXENTO: No
 CAPITAL PROPIO: 220.000,00
 PATENTE ANUAL: 38,31

VALOR TASA TRANSACCION: 0,00
 DESCUENTO: 0,00
 INTERES: 0,72
 MULTA: 2,99

VALOR EN COBRO: 38,31

	VALOR RECIBIDO
EFFECTIVO	\$ *****38,31
CHEQUES	\$ *****0,00
NO. TRANSFER.	\$ *****0,00
TOTAL RECIBIDO	\$ *****38,31

VALOR EN COBRO: 38,31 3375026




TESORERIA MUNICIPAL
CAJA 17
 1013325560
 PAGO

DIRECTOR FINANCIERO: [Signature]
 TESORERO MUNICIPAL: [Signature]
 EFECTIVO: [Signature]

SELLO FISCAL

**ANEXO 8.
PERMISO CUERPO DE BOMBEROS**

**BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE GUAYAQUIL**
OFICINA TECNICA DE PREVENCION DE INCENDIOS

R.U.C. [REDACTED] No. **526216**
TASA POR SERVICIO CONTRA INCENDIOS FECHA **09/09/2011**
PROVISIONAL HASTA EL 09/12/2011 VALOR: **35.00 USD**

R.U.C.: [REDACTED]
NOMBRE: [REDACTED]
RAZON COMERCIAL: [REDACTED]
DIRECCION: **PAQUERIZO MORENO 1119 Y AV. 9 DE OCTUBRE ED. PLAZA P.3 OF.**

Año(s): **2011 - \$ 35.00**

Este despacho, en atencion a la solicitud presentada, procede a extenderse por el presente TASA POR SERVICIO DE PREVENCION DE INCENDIOS. Esta documentacion debe ser exhibida en un lugar visible y presentarse cuando fuere requerido por funcionarios autorizados del Benemerito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Nota: No sera valido este certificado si la documentacion es falsa, equitativa, o si se encuentran materiales explosivos o juegos de fuego.

****TREINTA Y CINCO (00/100 DOLARES)****
526959
08/09/2011 Reg. No. 000124648

OBSERVACION: LA CONCESION DE ESTE CERTIFICADO NO ASEGURA QUE LA MUY ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL OTORQUE LOS PERMISOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES SOLICITADAS.

SR. [REDACTED] Jefe de O.T.P.I.
Firma Autorizada

CADUCA 31 DE DICIEMBRE Renovable cada año

SERIE No. **0078044**

**ANEXO 9
PROYECCIÓN DE CARTERA AÑO 2**

Proyeccion de Compra de Cartera Año 2													
TIPOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO 2
compra de cartera mensual													
CART. 30 DIAS	\$ 30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$ -	\$10.000,00	\$ 310.000,00
CART. 60 DIAS	\$ 15.000,00	\$15.000,00	\$ -	\$25.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$ 205.000,00
CART. 90 DIAS	\$ 25.000,00	\$35.000,00	\$10.000,00	\$15.000,00	\$25.000,00	\$15.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$20.000,00	\$15.000,00	\$ 260.000,00
TOTAL	\$ 70.000,00	\$80.000,00	\$40.000,00	\$70.000,00	\$80.000,00	\$70.000,00	\$80.000,00	\$70.000,00	\$70.000,00	\$70.000,00	\$35.000,00	\$40.000,00	\$ 775.000,00
ventas													
CART. 30 DIAS	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ -	\$ 1.000,00	\$ 31.000,00
CART. 60 DIAS	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ -	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 41.000,00
CART. 90 DIAS	\$ 7.500,00	\$10.500,00	\$ 3.000,00	\$ 4.500,00	\$ 7.500,00	\$ 4.500,00	\$ 7.500,00	\$ 7.500,00	\$ 7.500,00	\$ 7.500,00	\$ 6.000,00	\$ 4.500,00	\$ 78.000,00
TOTAL	\$ 13.500,00	\$16.500,00	\$ 6.000,00	\$12.500,00	\$15.500,00	\$12.500,00	\$15.500,00	\$13.500,00	\$13.500,00	\$13.500,00	\$ 9.000,00	\$ 8.500,00	\$ 150.000,00
DESEMBOLSOS													
PAGOS A CLIENTES	\$ 56.500,00	\$63.500,00	\$34.000,00	\$57.500,00	\$64.500,00	\$57.500,00	\$64.500,00	\$56.500,00	\$56.500,00	\$56.500,00	\$26.000,00	\$31.500,00	\$ 625.000,00
													\$ -
RECUPERACION DE CARTERA													\$ -
CART. 30 DIAS	\$ 9.732,61	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$30.000,00	\$ -	\$ 309.732,61
CART. 60 DIAS			\$15.000,00	\$15.000,00	\$ -	\$25.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$15.000,00	\$ 175.000,00
CART. 90 DIAS				\$25.000,00	\$35.000,00	\$10.000,00	\$15.000,00	\$25.000,00	\$15.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$25.000,00	\$ 200.000,00
INGRESOS	\$ 9.732,61	\$ 30.000,00	\$45.000,00	\$70.000,00	\$65.000,00	\$65.000,00	\$70.000,00	\$80.000,00	\$70.000,00	\$70.000,00	\$70.000,00	\$40.000,00	\$ 684.732,61

ANEXO 10.

TABLA DE AMORTIZACIÓN

TABLA DE AMORTIZACION				
	Capital		\$65.000	
	Tasa de interés mens		0,99%	11,83% anual
	Plazo en años		5	
	Forma de Pago		MENSUAL	
	Total Periodos		48	
	Periodos de Gracia		0	
	Periodos Normales		48	
	Valor Dividendo		\$1.706	
No. de Dividendos	Valor de Intereses	mortización de Capital	Valor del Dividendo	Saldo de Capital
0				<i>\$65.000</i>
1	\$641	\$1.065	\$1.706	\$63.935
2	\$630	\$1.076	\$1.706	\$62.859
3	\$620	\$1.087	\$1.706	\$61.772
4	\$609	\$1.097	\$1.706	\$60.675
5	\$598	\$1.108	\$1.706	\$59.566
6	\$587	\$1.119	\$1.706	\$58.447
7	\$576	\$1.130	\$1.706	\$57.317
8	\$565	\$1.141	\$1.706	\$56.176
9	\$554	\$1.152	\$1.706	\$55.024
10	\$542	\$1.164	\$1.706	\$53.860
11	\$531	\$1.175	\$1.706	\$52.684
12	\$519	\$1.187	\$1.706	51.498
13	\$508	\$1.199	\$1.706	50.299
14	\$496	\$1.210	\$1.706	49.089
15	\$484	\$1.222	\$1.706	47.866
16	\$472	\$1.234	\$1.706	46.632
17	\$460	\$1.247	\$1.706	45.385
18	\$447	\$1.259	\$1.706	44.126
19	\$435	\$1.271	\$1.706	42.855
20	\$422	\$1.284	\$1.706	41.571
21	\$410	\$1.296	\$1.706	40.275
22	\$397	\$1.309	\$1.706	38.966
23	\$384	\$1.322	\$1.706	37.644
24	\$371	\$1.335	\$1.706	36.308
25	\$358	\$1.348	\$1.706	34.960
26	\$345	\$1.362	\$1.706	33.598
27	\$331	\$1.375	\$1.706	32.223
28	\$318	\$1.389	\$1.706	30.835
29	\$304	\$1.402	\$1.706	29.432
30	\$290	\$1.416	\$1.706	28.016
31	\$276	\$1.430	\$1.706	26.586
32	\$262	\$1.444	\$1.706	25.142
33	\$248	\$1.458	\$1.706	23.684
34	\$233	\$1.473	\$1.706	22.211
35	\$219	\$1.487	\$1.706	20.723
36	\$204	\$1.502	\$1.706	19.222
37	\$189	\$1.517	\$1.706	17.705
38	\$175	\$1.532	\$1.706	16.173
39	\$159	\$1.547	\$1.706	14.626
40	\$144	\$1.562	\$1.706	13.064
41	\$129	\$1.577	\$1.706	11.487
42	\$113	\$1.593	\$1.706	9.894
43	\$98	\$1.609	\$1.706	8.285
44	\$82	\$1.625	\$1.706	6.660
45	\$66	\$1.641	\$1.706	5.020
46	\$49	\$1.657	\$1.706	3.363
47	\$33	\$1.673	\$1.706	1.690
48	\$17	\$1.690	\$1.706	-0
Totales	\$16.901	\$65.000	\$81.901	

ANEXO 11.
NOMINA PERSONAL ADMINISTRATIVO

GASTO ADMINISTRATIVO											
#	Cargo	Sueldo	Horas Extras	Aporte patronal	13ero	14to	Fondo de Reserva	Vacaciones	IECE secap	RET. IMP	TOTAL
1	Gerente General	\$ 800,00	\$ -	\$ 89,20	\$ 66,67	\$ 24,33	\$ 66,67	\$ 33,33	\$ 8,00		\$ 1.072,20
3	Asistente Contable- Cajera	\$ 350,00		\$ 39,03	\$ 29,17	\$ 24,33	\$ 29,17	\$ 14,58	\$ 3,50		\$ 482,78
4	Jefe Financiero	\$ 650,00		\$ 72,48	\$ 54,17	\$ 24,33	\$ 54,17	\$ 27,08	\$ 6,50		\$ 875,73
5	Mensajero	\$ 292,00		\$ 32,56	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 12,17	\$ 2,92		\$ 406,80
		\$ 2.092,00	\$ -	\$ 233,26	\$ 174,33	\$ 97,33	\$ 174,33	\$ 87,17	\$ 20,92		\$ 2.837,50

ANEXO 142.

NOMINA PERSONAL MANO DE OBRA DIRECTA

MANO DE OBRA DIRECTA											
#	Cargo	Sueldo	Horas Extras	Aporte patronal	13ero	14to	Fondo de Reserva	Vacaciones	IECE 0,50%	RET. IMP	TOTAL
1	Jefe de Credito	\$ 700,00		\$ 78,05	\$ 58,33	\$ 24,33	\$ 58,33	\$ 29,17	\$ 3,50		\$ 944,72
2	Analista de Credito	\$ 500,00		\$ 55,75	\$ 41,67	\$ 24,33	\$ 41,67	\$ 20,83	\$ 2,50		\$ 681,75
3	Asistente de Conbranzas	\$ 292,00		\$ 32,56	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 24,33	\$ 12,17	\$ 1,46		\$ 408,26
		\$ 1.492,00	\$ -	\$ 166,36	\$ 124,33	\$ 73,00	\$ 124,33	\$ 62,17	\$ 7,46		\$ 2.034,73

