



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

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

TÍTULO DEL PROYECTO

Estudio sobre el manejo en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de los departamentos de créditos y cobranzas de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el sector urbano del cantón La Troncal, y el impacto en sus niveles de rentabilidad.

AUTORAS:

SÁNCHEZ BRAVO LEONELA MARGARITA.
VILLACÍS ÁLVAREZ MARÍA JOSÉ.

TUTOR DEL PROYECTO

Ing. José Luis Tenorio Almache, Mg. PYMES

**Milagro, Octubre del 2014
Ecuador**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de Proyecto de Investigación nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO:

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las señoritas **SÁNCHEZ BRAVO LEONELA MARGARITA** y **VILLACÍS ÁLVAREZ MARÍA JOSÉ**, con el título: **“Estudio sobre el manejo en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de los departamentos de créditos y cobranzas de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el sector urbano del cantón La Troncal, y el impacto en sus niveles de rentabilidad”** para optar al título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría-CPA y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

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

Milagro, 08 de Octubre del 2014

.....
Tutor del Proyecto

Ing. José Luis Tenorio Almache, Mg. PYMES

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las autoras de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene materia escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una Institución Nacional o Extranjera.

Milagro, 08 Octubre del 2014.

.....
Leonela Margarita Sánchez Bravo

C.I. 0704838465

.....
María José Villacís Álvarez

C.I. 0941073736



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CERTIFICACIÓN DE DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría-CPA** otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA.....	()
DEFENSA ORAL.....	()
TOTAL.....	()
EQUIVALENTE.....	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

VOCAL DEL TRIBUNAL

SECRETARIO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A mi padre Celestial, nuestro Dios, por permitirme tener un día más de vida para poder ver, hecho realidad uno de mis sueños, y compartirlo con las personas que amo.

Con el amor más grande del mundo, dedico este esfuerzo especialmente a mi hijo Dylan González Sánchez, porque él es el motor que me impulsa a salir adelante, y que está presente en cada paso que doy. El cual deseo ser un orgullo y un ejemplo a seguir para él.

A mi querido padre, Sr. Dionel Sánchez, por ser un gran amigo y un excelente padre, y a pesar que nos separa una distancia muy larga, nunca me ha abandonado y ha estado apoyándome incondicionalmente, e inculcándome valores desde niña.

A mi estimada madre, Sra. Sonia Bravo, por ser una mujer ejemplar y luchadora, sobre todo por haberme dado la vida, este mérito también es gracias a ti mamá porque a pesar de mis defectos estuviste siempre a mi lado motivándome para ser una mejor persona, brindándome tu mano amiga, cuando más lo necesitaba.

A mis hermanos Kiara, Jeremy y Manuel, y a mi sobrinito Mathias, porque son una parte muy importante en mi vida.

A mi esposo Javier, por ser la persona que ha estado presente y apoyándome durante toda esta etapa, y por formar parte de mi vida.

Dedico este mi mayor esfuerzo a estos seres, que estarán presentes en mi corazón por toda la eternidad ¡LOS AMA!

Leonela Margarita Sánchez Bravo.

DEDICATORIA

A:

Mi Dios padre celestial, con toda la humildad de mi ser ya que él me ha dado, las fuerzas necesarias para seguir adelante cuando sentía que ya no podía más, a él; porque hoy me permite hacer realidad uno de mis sueños.

Mariana Riera Naranjo mi abuela, que hoy no podré compartir físicamente con ella este logro pero, que sin duda estará conmigo espiritualmente, fue la primera persona en apoyarme moralmente para que emprendiera este sueño que siempre lo imagine con ella a mi lado desde el cielo sé que hoy se sentirá muy orgullosa de mi y satisfecha porque todos sus consejos no fueron en vano.

Mi punto de Inspiración para cada paso que doy mi padre José Fernando Villacis, por ser lo más grande y maravilloso que DIOS ha dado, por su apoyo moral y económico que nunca ha faltado hacia mí, por sus principios y enseñanzas que han hecho de mí una persona humilde y capaz de lograr mis objetivos.

Mi madre Marlene De Jesús Álvarez Riera, quien me dio la vida y que espero hacerla sentir orgullosa de mi con este trabajo.

Mis hermanos Mayra, Génesis Y Fernando el amo con mi vida, mis queridos sobrinos Jostin y Gerarld y a mi cuñado Geovanny Salas.

Mi estimada Leonela Sánchez por compartir este logro y con mucha humildad agradezco su sincera amistad y confianza depositada hacia mí,

Aquella persona que hoy no podrá estar a mi lado por circunstancias de la vida, gracias por haber formado parte de este proyecto que lo empecé de su mano y al terminarlo, solo me queda agradecer su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria.

María José Villacís Álvarez

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la sabiduría necesaria durante toda mi etapa estudiantil y estar en los momentos más duros de mi vida. ¡Gracias Padre! Por no permitir rendirme cuando en algún momento lo pensé.

A mis padres el Sr. Dionel Sánchez y la Sra. Sonia Bravo, por darme la vida y ser personas luchadoras, y por brindarme incondicionalmente su apoyo moral, espiritual y económico. Gracias y espero que se sientan orgullosos de mí.

A mi abuelita, tíos, primos y demás familiares que siempre tuve de ellos una palabra de aliento, aunque de algunos a la distancia. Gracias por todo el apoyo y el cariño que me tienen.

A mi prima Marjorie Rivas y a mis compadres, Sr. Wilmer Yépez y la Sra. Maritza Bravo, por ser personas importantes en mi vida, porque no dudaron en brindarme una mano amiga cuando lo necesitaba. Gracias por sus consejos y sus palabras de aliento y motivación.

A mi esposo Javier, por ser un gran hombre y excelente padre, le agradezco por apoyarme en todo, y estar presente en este gran paso de mi vida.

A mi compañera de tesis y amiga incondicional Majito, por ser una gran persona y hacerme reír en los momentos difíciles.

A mis colegas y grandes amigos que estuvieron compartiendo las aulas conmigo, gracias por hacer de mi vida un mejor día, apoyándome cuando lo necesitaba.

A los docentes que compartieron conmigo las aulas desde la escuela hasta la universidad, les agradezco por los conocimientos que impartieron en mí, los mismos que ayudaron a sembrar lo que hoy en día estoy cosechando.

A todas y cada una de las personas que confiaron en mí, y que son parte de este logro. Espero nunca defraudarlos. ¡LES AGRADECE! de todo corazón.

Leonela Margarita Sánchez Bravo.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS por permitirme la vida, y por iluminar cada paso que doy gracias infinitas a él, por darme la dicha de tener una extraordinaria familia a la cual también agradezco su confianza depositada hacia a mi persona.

Quiero agradecer a todos los docentes que han formado parte de mi vida estudiantil, desde la escuela hasta la universidad por sus enseñanzas y valores cultivados hacia mí, este logro no termina aquí, continua ya que nunca es suficiente el conocimiento que se puede adquirir y porque a lo largo de mi vida escolar he aprendido a ser perseverante y competente.

A todos mis compañeros de estudio que compartieron gratos momentos conmigo siempre los llevare presente y deseándoles que Dios ilumine cada momento de sus vidas.

Mi eterno agradecimiento a cada una de las personas que conforman la Universidad Estatal De Milagro, aquí empezó mi gran sueño y deseo que mi Universidad sea la mejor del mundo por ello donde quiera que valla llevare orgullosamente el nombre de esta prestigiosa institución.

Agradezco a cada una de las personas que formaron parte de este proceso de mi vida, espero que estén muy orgullosos de este gran paso de mi vida, no los defraudare.

¡MIL GRACIAS!

María José Villacís Álvarez

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ing.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro.

De nuestras consideraciones:

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer la entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “**ESTUDIO SOBRE EL MANEJO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS COMERCIALES POR PARTE DE LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LAS MICROEMPRESAS DEDICADAS A LA COMERCIALIZACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS EN EL SECTOR URBANO DEL CANTN LA TRONCAL, Y EL IMPACTO EN SUS NIVELES DE RENTABILIDAD**”, y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 08 de Octubre del 2014

.....
Leonela Margarita Sánchez Bravo

C.I 0704838465

.....
María José Villacís Álvarez

C.I 0941073736

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE DEFENSA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EI PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema.	8
1.1.3 Formulación del Problema	8
1.1.4 Sistematización del Problema.	8
1.1.5 Determinación del tema	8
1.2 OBJETIVOS.....	9
1.2.1 Objetivo General.	9
1.2.2 Objetivos Específicos.....	9
1.3 JUSTIFICACIÓN	9
CAPÍTULO II	11
MARCO REFERENCIAL	11
2.1 MARCO TEÓRICO	11
2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	11
2.1.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES	14
2.1.3 FUNDAMENTACIÓN	21
2.2 MARCO LEGAL	35
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	39
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	43
2.4.1 Hipótesis General.....	43
2.4.2 Hipotesis Particular	43
2.4.3 Declaración de las variables	43

2.4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	47
CAPÍTULO III	49
MARCO METODOLÓGICO	49
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	49
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	50
3.2.1 Características de la población.....	50
3.2.2 Delimitación de la población	50
3.2.3 Tipo de muestra	51
3.2.4. Tamaño de la muestra	51
3.2.5. Proceso de selección	51
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	51
3.3.1 Métodos teóricos.....	51
3.3.2 Métodos empíricos.....	51
3.3.3 Técnicas e instrumentos.	52
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	52
CAPÍTULO IV	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	53
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	64
4.3 RESULTADOS.....	65
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	67
CAPÍTULO V	68
LA PROPUESTA	68
5.1 TEMA.	68
5.2 FUNDAMENTACIÓN	68
5.3 JUSTIFICACIÓN	76
5.4 OBJETIVOS.....	77
5.4.1 Objetivo general	77
5.4.2 Objetivos específicos	77
5.5 UBICACIÓN	77
5.6 FACTIBILIDAD.....	78
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	80
5.7.1 Actividades.....	96
5.7.2 Impacto.	97
5.7.3 Cronograma.	99
5.7.4 Lineamientos para la evaluación de la propuesta.	99
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	105

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. De la clasificación de las compañías.	3
Cuadro 2. Total de microempresas en las diferentes provincias del Ecuador.	4
Cuadro 3. Total de microempresas en los diferentes cantones de la provincia del Cañar.	5
Cuadro 4. Nómina de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el sector urbano del cantón La Troncal.	6
Cuadro 5. Control en el proceso de calificación	54
Cuadro 6. Aprobación de créditos	55
Cuadro 7. Control en las herramientas del sistema de crédito	56
Cuadro 8. Análisis del crédito	57
Cuadro 9. Procedimientos de aprobación	58
Cuadro 10. Evaluación del crédito	59
Cuadro 11. Proceso de cobranza	60
Cuadro 12. Cartera de crédito vencida	61
Cuadro 13. Los límites crediticios	62
Cuadro 14. El sobreendeudamiento de los clientes	63
Cuadro 15. Verificación de hipótesis	67
Cuadro 16. Cronograma de Actividades.....	97
Cuadro 17. Presupuesto de Actividades y Recursos.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Control en el proceso de calificación	54
Figura 2. Aprobación de créditos.....	55
Figura 3. El control en las herramientas del sistema de crédito	56
Figura 4. Análisis del crédito.....	57
Figura 5. Procedimientos de aprobación	58
Figura 6. Evaluación del crédito	59
Figura 7. Proceso de Cobranza.....	60
Figura 8. Cartera de crédito vencida.	61
Figura 9. Los límites crediticios.	62
Figura 10. El sobreendeudamiento de los clientes	63
Figura 11. Ubicación del cantón La Troncal	77
Figura 12. Calles del sector urbano del cantón La Troncal	78

RESUMEN

La presente investigación aborda una de las problemáticas que comenzó a nivel mundial por los años 90 y que se extiende hasta nuestros días, nos referimos al descontrol que existe, en el proceso de otorgamiento de créditos comerciales, por parte, de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos. Podemos definir como microempresa, a un comercial que cuenta con un staff menor a diez (10) personas. Este trabajo de estudio cuenta con un total de 5 capítulos, de los cuales el primero está direccionado hacia el Planteamiento, Delimitación, Formulación, Justificación del problema, al igual que sus objetivos tanto generales como específicos, los mismos que se desea llegar al finalizar la investigación. En el segundo capítulo tenemos el Marco Referencial, el cual contendrá los Antecedentes del trabajo objeto de estudio y la Fundamentación respectiva, la cual nos permite indagar el tema con profundidad a través de textos o citas bibliográficas. Las hipótesis junto con sus variables planteadas, nos direccionará hacia lo que pueda ocurrir, en el cual verificaremos si la afirmación es razonable. El tercer capítulo trata acerca del Marco Metodológico el mismo en que se plasmará el tipo y diseño, población y de ser en caso muestra de la investigación. Como también haremos referencia a los instrumentos y técnicas que utilizaremos para el presente trabajo. El control que existe al otorgar créditos comerciales es de gran relevancia para la economía de los microempresarios, ya que a través de un mecanismo correcto de selección a los posibles clientes, mejorarán sus niveles de rentabilidad y los índices de morosidad se mantendrán estables. Por lo tanto hemos propuesto que las microempresas implementen en sus departamentos de créditos y cobranzas, un manual de políticas crediticias, es decir, lineamientos que los microempresarios deben regirse para otorgar créditos, así de esa manera evitarían grandes pérdidas económicas.

PALABRAS CLAVES: Investigación, Descontrol, Proceso, Créditos Comerciales, Microempresas, Capítulos, Selección, Economía, Rentabilidad, Morosidad, Manual, Políticas Crediticias.

ABSTRACT

This research addresses one of the problems that began worldwide in the 90 and extending to the present day, we refer to the decontrol that exists in the process of granting of credit for part of the microenterprises in the marketing of home appliances. We can define as microenterprise, a trade which has less than ten (10) people staff. This work studies with a total of 5 chapters, of which the first is addressed to the approach, Delimitation, Formulation, Justification of the problem, as its general and specific objectives, the same to be reaching the end of the research. In the second chapter, referential framework which contain the history of the work under study and the respective Groundwork, which allows us to investigate the issue in depth through texts or references. The hypotheses posed with their variables, we will route to what could happen, which will check whether the statement is reasonable. The third chapter discusses the methodological framework in which the same type and design, population and sample be if research will be translated. As we will also make reference to the tools and techniques that we use for this work. Control exists when granting trade credit is of great importance for the economy of microentrepreneurs, and that through proper selection mechanism to potential customers, improve their profitability and delinquency rates will remain stable. Therefore we proposed that implement micro credit in their departments and collections, credit policies manual, ie, guidelines that microentrepreneurs must abide to extend credit and thus avoid major economic losses

KEYWORDS: Research, Out of control, Process, Commercial Loans, Microentrepreneurs, Chapters, Choice, Economy, Profitability, Delinquency, Manual, Credit Policy.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad el estudio sobre el manejo en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de los departamentos de créditos y cobranzas de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos, en el sector urbano del cantón La Troncal, y el impacto en sus niveles de rentabilidad.

El capítulo I.- En este capítulo se describe la problemática, formulación del problema, establecimiento de objetivos, hasta terminar en la justificación del tema investigativo.

El capítulo II.- Comprende el marco teórico con sus adecuados antecedentes y fundamentación teórica donde se dejan sentadas las teorías que permite dar paso a un trabajo científico y se declaran las hipótesis donde se reconocen la variables independientes y dependientes.

El capítulo III.- Comprende la metodología de investigación con el diseño y selección de la muestra a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de información, como la encuesta, así como el respectivo procedimiento estadístico de la información obtenida.

El Capítulo IV.- Se muestra los resultados de la investigación, donde se procedió a elaborar tablas o cuadros estadísticos y diagramas de pastel, dando énfasis a aquellos resultados que permitieron verificar las variables de la investigación.

El Capítulo V.- La propuesta, que consiste en que las microempresas implementen en sus departamentos de créditos y cobranzas, un manual de políticas crediticias. En este capítulo damos a dar a conocer el propósito que se desea alcanzar con la aplicación de la propuesta, la ubicación a través de un mapa del sector como también las actividades que facilitarían la implementación de la propuesta, se nombran los diferentes recursos, terminando con el análisis financiero para comprobar la factibilidad de su aplicación las conclusiones a las que el trabajo investigativo nos ha llevado y las recomendaciones que se pueden aplicar para mejorar la problemática.

CAPÍTULO I

EI PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

1.1.1 Problematización.

En Ecuador las micro y pequeñas empresas comerciales han crecido de manera sostenible desde los años noventa y en la actualidad se han calificado como una fuente de ingresos, lo que permite a los inversores obtener algún beneficio, ya sea para ellos mismos o para otros. Resolución No. SC-INPA-UA-G-10-005, publicada en la Gaceta Oficial N° 335 de la Superintendencia de Compañías acogió la clasificación de PYME de acuerdo con las regulaciones implementadas por la Comunidad Andina en su resolución 1260.¹

¹ Superintendencia de Compañías; *Clasificación de las compañías*, http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/ss/20130207082132.pdf

Cuadro 1. De la clasificación de las compañías.

VARIABLES	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	GRANDES EMPRESAS
Personal ocupado	De 1 a 9	De 10 a 49	De 50 a 199	≥200
Valor Bruto de Ventas Anuales	≤ 100.000	100.001 - 1.000.000	1.000.001- 5.000.000	>5,000.000,00
Monto de Activos	Hasta US \$ 100.000	De US \$ 100.001 hasta US \$ 750.000	De US \$ 750.001 hasta US \$ 3,999.999	≥US \$ 4,000.000,00

Fuente: Superintendencia de Compañías.

Elaboración: Las autoras.

En el país una de las principales microempresas comerciales que han evolucionado positivamente son quienes se dedican a la venta de electrodomésticos al por menor o de otros bienes de uso doméstico, lo que permite a sus clientes obtener los productos inmediatamente y de acuerdo a sus necesidades. Estas microempresas ofrecen comodidades de pago que benefician a los consumidores; por lo que la economía de hoy no les permite a los ecuatorianos hacer desembolsos de efectivo y por lo tanto recurren a los préstamos comerciales.

A través del último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en 2010, fue posible obtener el total de microempresas comerciales legalmente establecidas en el país. A continuación mediante un cuadro se reflejarán los números de locales con los porcentajes correspondientes para cada provincia.

Cuadro 2: Total de microempresas en las diferentes provincias del Ecuador.

PROVINCIAS	Nº MICROEMPRESAS	PORCENTAJES
AZUAY	419	5,90%
BOLIVAR	62	0,87%
CAÑAR	120	1,69%
CARCHI	89	1,25%
CHIMBORAZO	265	3,73%
COTOPAXI	157	2,21%
EL ORO	366	5,16%
ESMERALDAS	144	2,03%
GALAPAGOS	17	0,24%
GUAYAS	1551	21,85%
IMBABURA	261	3,68%
LOJA	267	3,76%
LOS RIOS	306	4,31%
MANABI	448	6,31%
MORONA SANTIAGO	85	1,20%
NAPO	42	0,59%
ORELLANA	49	0,69%
PASTAZA	52	0,73%
PICHINCHA	1621	22,84%
SANTA ELENA	100	1,41%
SANTO DOMINGO	174	2,45%
SUCUMBIOS	78	1,10%
TUNGURAHUA	368	5,18%
ZAMORA CHINCHIPE	51	0,72%
ZONA NO DELIMITADA	6	0,08%
TOTAL	7098	100,00%

Fuente: Instituto Nacional De Estadística y Censo.
Elaboración: Las autoras.

A través de lo reflejado en términos de ubicación geográfica, se puede suponer que la alta concentración de microempresas, dedicada a la comercialización de equipos electrónicos u otros bienes para usos domésticos se encuentran en las provincias de Pichincha, Guayas y Manabí con porcentajes relevantes de 22.84%, 21.85 % y 6,31%, proporcionalmente.

Se ha enfocado a la provincia de Cañar, porque a través de los estudios se ha encontrado que en esta provincia, hay ciertos problemas dentro de las microempresas comerciales en la concesión de créditos a los clientes potenciales.²

Los datos obtenidos a través de la página web del INEC, muestran que la mayor concentración de micro negocios se encuentra en los cantones de Azogues y La Troncal con 42.50% y 32.50%, respectivamente.³

Cuadro 3: Total de microempresas en los diferentes cantones de la provincia del Cañar.

CANTONES	N° MICROEMPRESAS	PORCENTAJES
AZOGUES	51	42,50%
BIBLIAN	5	4,17%
CAÑAR	16	13,33%
DELEG	1	0,83%
EL TAMBO	3	2,50%
LA TRONCAL	39	32,50%
SUSCAL	5	4,17%
TOTAL	120	100,00%

Fuente: Instituto Nacional De Estadística y Censo.
Elaboración: Las autoras.

Como se refleja en el cuadro 3, hasta el año 2010, en el cantón La Troncal había alrededor de treinta y nueve (39) microempresas comerciales, pero a partir de ese año el número de microempresas comerciales ha aumentado tanto en los sectores urbanos como en rurales del cantón.

El presente estudio se ha centrado en el sector urbano del cantón La Troncal, ya que a través de la investigación de campo, se ha podido confirmar la existencia de veintiocho (28) microempresas dedicadas a la venta de electrodomésticos, que están dispuestos a satisfacer las necesidades de sus clientes a través de productos que se ajusten a sus gustos y preferencias.

²INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO; *Total de microempresas en las diferentes provincias del Ecuador*, <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction>

³INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO; *Total de microempresas en los diferentes cantones de la provincia del Cañar*, <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction>

A través de la siguiente tabla se dará a conocer la lista de microempresas comerciales en el sector urbano del cantón La Troncal y el personal que trabaja en áreas relacionadas con créditos y cobranzas.

Cuadro 4: Nómina de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el sector urbano del cantón La Troncal.

Nº PERSONAL					
Nº	RAZÓN SOCIAL	GERENTE	VENTAS	CRÉDITO Y COBRANZA	DIRECCIÓN
1	Crédito Andreita	1	3	2	Av. 25 de Agosto
2	Comercial Cueva	1	2	2	Av. 25 de Agosto
3	Comercial Patricia	1	2	2	Av. 25 de Agosto
4	Comercial Benitez	1	2	2	Av. 25 de Agosto
5	Satélite Comercio	1	2	2	Av. 25 de Agosto
6	Créditos Unidos	1	2	2	Av. 25 de Agosto
7	Comercial Manabí	1	4	2	Av. 25 de Agosto
8	Comercial San Marcos	1	2	2	Av. 25 de Agosto
9	Comercial Vivar	1	3	1	Av. 25 de Agosto
10	Almacén Hugo Espinoza y Asociados.	1	4	2	Av. 25 de Agosto
11	Importadora Coronel	1	4	2	Av. 25 de Agosto
12	Cosas Mil	1	3	2	Av. 25 de Agosto
13	Comercial Naranja	1	2	1	Av. 25 de Agosto
14	Casa Comercial Naranja	1	2	1	Av. 25 de Agosto
15	Comercial Vanegas	1	2	2	Av. 25 de Agosto
16	Lab. Digital Hnos. Murillo	1	3	2	Av. 25 de Agosto
17	Créditos Erraez	1	2	2	Av. 25 de Agosto
18	Deco Hogar	1	2	2	Av. 25 de Agosto
19	Almacenes Ximenita 2	1	3	2	Av. 25 de Agosto
20	Descuentazo	1	2	2	Av. 25 de Agosto
21	Comercial Arcos	1	2	2	Av. 25 de Agosto
22	Electrocasa Naranja	1	3	3	Parque del Zafrero.
23	Comercial Don Lucho	1	2	2	Andrés F. Córdova.
24	Créditos Rueda	1	1	1	Calle San Gabriel
25	El Madero Mueble	1	2	2	Av. Alfonso Andrade
26	Comercial Cinco Estrellas	1	3	3	Calle Luis Cordero
27	La Diferencia	1	3	2	Calle 10 de Agosto
28	Almacén Ximenita	1	1	1	Calle 24 de Mayo
	TOTALES	28	68	53	
			149		

Fuente: Investigación de Campo.
Elaboración: Las autoras.

Microempresas comerciales en este cantón luchan diariamente contra sus competencias básicas, que son las grandes empresas reconocidas a nivel nacional, tales como: La Ganga, Artefacta, Créditos Económicos, entre otros, para ofrecer a los clientes los mismos productos y pagar en cómodas cuotas. Es por eso, que los microempresarios están prácticamente obligados a vender más a crédito que en efectivo.

Por esta razón dentro de las microempresas no hay un manejo adecuado en el proceso crediticio, e hipotéticamente podría suponer que los créditos no son pagados en su totalidad y esto afectaría negativamente al capital de los microempresarios.

La ausencia de manuales de políticas de crédito, es una de las principales causas de que las microempresas comerciales, no lleven un control adecuado y tengan que improvisar en el momento del crédito.

También la falta de estudios sobre la situación económica de los futuros clientes de la microempresa podría estar generando altas tasas de morosidad, ya que no se sabe si el consumidor está en la capacidad de afrontar el gasto. Por lo tanto la cartera de créditos de la microempresa sería muy alta.

Además de la deficiencia en la capacitación del personal asignado a la tarea, conduce a la existencia de un conocimiento limitado sobre el proceso crediticio en ellos, y a su vez hay una concesión excesiva de créditos comerciales, que afectarían a la economía de las microempresas.

La falta de libros de texto, la falta de educación, la falta de capacitación del personal y el exceso de préstamos, conduciría a que los niveles de rentabilidad de las microempresas descendieran y a un largo período podría resultar en el cierre de la misma.

El limitado conocimiento sobre el proceso crediticio, desde el personal, podría mejorar a través de seminarios o entrenamiento para cada uno de ellos, de esa manera ellos y las microempresas se benefician de tener un equipo de trabajo con buena formación.

1.1.2 Delimitación del Problema.

- **Campo:** Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría C.P.A
- **Área:** Administración Financiera
- **Aspecto:** Estudio sobre el manejo en el otorgamiento de créditos comerciales y el impacto en sus niveles de rentabilidad.
- **Espacio:** Microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos ubicadas en el sector urbano del cantón La Troncal, Provincia del Cañar.
- **Tiempo:** 2014

1.1.3 Formulación del Problema.

¿Qué factores inciden en el otorgamiento de créditos comerciales de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y el impacto en sus niveles de rentabilidad?

1.1.4 Sistematización del Problema.

- ¿De qué manera afecta a las microempresas la inexistencia de manuales de políticas crediticias, que dan lugar a improvisaciones al otorgar créditos comerciales?
- ¿De qué forma incide en las microempresas comerciales la falta de estudio sobre la situación económica de sus futuros clientes que conllevan a elevados índices de morosidad?
- ¿Cómo influye en las microempresas comerciales la deficiente capacitación continua al personal asignado a la tarea, que provocan un limitado conocimiento sobre el proceso crediticio?
- ¿De qué manera afecta a las microempresas comerciales el excesivo otorgamiento de créditos comerciales que propician elevadas pérdidas económicas?

1.1.5 Determinación del tema.

Estudio sobre el manejo en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de los departamentos de créditos y cobranzas de las microempresas dedicadas a la

comercialización de electrodomésticos, en el sector urbano del cantón La Troncal, y el impacto en sus niveles de rentabilidad.

1.2 OBJETIVOS.

1.2.1 Objetivo General.

Determinar los factores que inciden en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y el impacto en sus niveles de rentabilidad, mediante un estudio de campo y aplicando métodos estadísticos, con la finalidad de contribuir en el rendimiento económico de las microempresas comerciales del sector urbano del cantón La Troncal.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Analizar en qué medida la inexistencia de manuales de políticas crediticias en las microempresas comerciales, dan lugar a improvisaciones al otorgar créditos comerciales.
- Establecer el origen de la falta de estudios sobre la situación económica de los clientes que inducen a elevados índices de morosidad dentro de las microempresas comerciales.
- Relacionar en qué medida el nivel de capacitación continua incide en el limitado conocimiento sobre el proceso crediticio por parte del personal asignado a la tarea.
- Analizar la incidencia del excesivo otorgamiento de créditos comerciales que propician elevadas pérdidas económicas en las microempresas.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

Actualmente hay leyes en Ecuador, donde se hace mención a las microempresas, por ejemplo, tenemos la Ley Orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario, esta ley se aplica a las unidades económicas populares.

Ésta ley considera como unidades económicas populares, las que se dedican a la economía del cuidado, empresas unipersonales, doméstico, minoristas y talleres artesanales; las que realizan actividades económicas de producción, comercialización de bienes y servicios a ser promovido por el fomento de asociaciones y la solidaridad.⁴

Pero hoy en día, existen microempresas que operan legalmente, que se rigen por sus mismas normas, que no son más que políticas elaboradas por ellas mismas basadas en las realidades de la vida cotidiana, junto con los estudios sobre la economía y el ajuste a las necesidades de los ciudadanos.

En el país, hay muchas microempresas que comercializan sus productos a crédito, proporcionando facilidades de pago a los clientes, pero éstas no tienen un control adecuado, antes de la concesión de los préstamos comerciales. Es por eso que la mayoría de las microempresas llegan a la inestabilidad y el fracaso tanto así que se ven obligados a cerrar.

El descontrol en el proceso de concesión de crédito comercial, no sólo existe en este tipo de microempresas, sino muchos que ofrecen a sus clientes diferentes tipos de productos, tales como calzado, ropa, accesorios y más. Por esta razón, es de gran relevancia para este estudio, lo que nos permite comprobar y asegurar el tema del que se trata y ser capaz de resolver el mismo.

Relacionamos la imprudencia con la falta de orden, es decir, la ausencia de un conjunto de reglas o pasos. Por lo tanto, es necesario aplicar un proceso de microempresas adecuado, que abarca las mismas políticas o condiciones de las cuales deben beneficiarse los futuros clientes.

Si se implementa esta solución, generaría un impacto positivo de los ingresos de estas microempresas, por ende es de vital importancia que los directivos junto con el personal designado al crédito y las cobranzas estudien cuidadosamente cada venta a crédito que sea realizada a un cliente.

⁴ SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA: *Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sistema financiero popular y solidario*, <http://www.seps.gob.ec/documents/10157/d0288bd7-6564-49c4-babc-af2d2232aafb>

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO.

2.1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

A principios del siglo XIX, fueron dadas a conocer las primeras microempresas, gracias a individuos motivados y emprendedores, tales como, los distribuidores o comerciantes minoristas, ahora llamados empresarios, que buscan resolver, la difícil situación que atraviesan los distintos países del mundo como es, "el desempleo".

La mayoría de las microempresas en el mundo, dedicada a la comercialización de electrodomésticos, que son, todos los aparatos de uso doméstico que operan impulsados de manera eléctrica y producen un efecto mecánico (lavadoras, licuadoras, trituradores), un cambio de estado (refrigeradores, calentadores de agua), efectos químicos (horno microondas) o cualquier otra acción destinada a facilitar la vida en el hogar.

No hay forma precisa de determinar la fecha exacta de la llegada de la tecnología eléctrica en el hogar. Sin embargo, el primer registro escrito que tenemos acerca de los refrigeradores son la de los depósitos de hielo en el siglo XI a.C. en China, ya que los seres humanos han utilizado tanto para el almacenamiento de alimentos, como para la ingestión, ya sea en sorbetes, helados o introducir en sus vasos para mantener la temperatura de sus bebidas.⁵

⁵ FUNDACIÓN EDUCATIVA HÉCTOR A. GARCÍA: Los electrodomésticos,
<http://www.proyectosalohogar.com/Tecnologia/Electrodomesticos.htm>

Por Marco Polo⁶ sabemos que siglos antes de Cristo, los helados fueron fabricados en China, los cuales se vendían en las calles, esta costumbre primero en la India y se difundió en Persia y finalmente a Grecia y Roma, y en 1784, William Cullen construyó la primera máquina para enfriar.⁷

Una de las empresas más importantes del mundo en la producción de electrodomésticos es General Electric Co. Durante más de un siglo, esta empresa se ha dedicado a la producción de productos innovadores para cambiar el estilo de vida de las personas. Después de una ardua investigación y pruebas rigurosas, electrodomésticos GE están diseñados para un rendimiento fiable durante años. Hoy en día, la tradición de calidad e innovación de GE sigue vigente.⁸

Desde 1939, en Colombia, se da inicio a la Segunda Guerra Mundial, lo cual trajo consigo el desarrollo de la industria y el comercio en los aspectos nacionales.

En 1941 llegó la Empresa HACEB, la producción de aparatos de calidad que inicialmente los reparaba, un año más tarde, inicia la producción manufacturera de cocinetas; en 1951, la línea de productos con estufas eléctricas y ampliado en 1956, se crea la línea de calentadores.⁹

En Ecuador, en 1966 Electrodomésticos Durex CA inicia su línea de operaciones industriales de vajilla esmaltada de hierro, fue la primera industria que fabrica éstos productos en el país tales como: cocinas de acero y porcelana (1963) esto hizo que se convirtiera en el líder indiscutible de las empresas en su categoría.¹⁰

Dentro de la provincia de Cañar, tenemos el cantón La Troncal, que está clasificado como la capital económica de la provincia, en donde el comercio de la misma surge

⁶ Marco Polo fue un mercader y viajero veneciano, célebre por sus viajes a Oriente de Asia narrados en El libro del millón, relato que dio a conocer en la Europa Medieval las tierras de Asia central y China.

⁷ FUNDACIÓN EDUCATIVA HÉCTOR A. GARCÍA: *Los electrodomésticos*, <http://www.proyectosalohogar.com/Tecnologia/Electrodomesticos.htm>

⁸ GENERAL ELECTRIC COMPANY: <http://espanol.geappliances.com/GE-Electrodom%c3%a9sticos-Informaci%c3%b3n-del-producto-P%c3%a1gina-de-inicio/86c/>

⁹ Ramírez Jiménez Stephanie, Restrepo Román Juan David, Reyes Romero Andrés Felipe: Aspectos Sociales y Empresariales de Colombia, <http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=74096>

¹⁰ DUREX, <http://www.durex.com.ec/main.aspx?pid=6CgGQn9E8gaP00TZH9aKuA%3D%3D&idioma=148&parent=8d7stF7VCc5/Hz/MnoVQp2LgrVELhUAk>

de los años sesenta con la creación del antiguo ingenio "AZTRA" hoy llamado Ecudos SA, la principal industria de la provincia¹¹. Debido a este gran paso en la economía del cantón, surgen un sinnúmero de negocios para la comercialización de diversos productos, entre los que se destacan las pequeñas empresas, conocidas hoy como microempresas.

Una de las primeras microempresas del cantón, dedicada a la venta de electrodomésticos, es el Almacén "El Oro", fundada por el Sr. Hugo Espinoza Carrión, en noviembre de 1966, que hoy todavía está en marcha con este gran proyecto, pero con un nuevo nombre "Hugo Espinoza y Asociados", que a pesar de los grandes cambios y una mayor competencia, todavía tiene una gran aceptación en el mercado.

Desde la aparición de esta tienda, empezaron a surgir otras microempresas, una de ellas, la tienda "Manabí", ofreciendo a los troncaleños nuevos productos de calidad, con facilidades de pago a través de créditos.

Estas microempresas pioneras en el mercado hoy en día son reconocidos por su trayectoria, y proporcionan motivación para sus emergidas competencias.

Anteriormente en las microempresas comerciales, eran desconocidas las políticas de crédito y cobranza, y los créditos se gestionaban a través de garantías, es decir, por medio de las conocidas letras de cambio. Este proceso consistía en la entrega de la cantidad de letras de cambio, de acuerdo con el número de acciones previstas para ser pagado por el cliente.

Así entonces, a medida que ha pasado el tiempo, estos métodos de recaudación, se han ajustado a las necesidades de sus clientes y en la actualidad se gestiona bajo otros mecanismos. Sin embargo, en varias empresas, existe aun el descontrol, al conceder créditos comerciales, ya que éstos no se rigen por una directriz estructurada para que puedan evitar problemas en el futuro, en el momento de realizar la cobranza.

¹¹GOBIERNO PROVINCIAL DEL CAÑAR,
http://www.gobiernodelcanar.gob.ec/public_html/paginas/la-troncal.20

2.1.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES.

El inicio de la presente investigación se centra en los antecedentes referenciales, porque a través de la búsqueda bibliográfica, podemos destacar diferentes opiniones de profesionales sobre el tema de estudio.

Los Licenciados. Edgar David Guamán Quijije y Dalia Pamela Pacheco Burgos, en su tesis titulada *“Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la recuperación de cartera vencida de las casas comerciales en el cantón milagro”*, nos mencionan que:

En la actualidad en la población de las casas comerciales se presenta un gran problema en la gestión de cobros con respecto a las carteras vencidas e incobrables, debido a que este problema surge principalmente cuando la empresa ofrece créditos inadecuados, no existen políticas que permitan el buen control de los saldos y de los índices de cartera afectando la rentabilidad de dichas microempresas por la disminución y pérdida de su flujo de efectivo a causa de la morosidad de los clientes y falta de cultura de gestión de cobros.¹²

Actualmente, las casas comerciales presenta un problema importante en la gestión de cobros en relación con las deudas incobrables de vencimiento y billeteras porque este problema surge principalmente cuando la empresa ofrezca un crédito insuficiente, no hay políticas que permitan buenos balances de control y los índices de cartera que afectan la rentabilidad de este tipo de microempresas por la pérdida y reducción en el flujo de caja debido a la morosidad de los clientes y la falta de cultura en los cobros.

Conclusión:

Coincidimos con los autores, el problema se centra en el momento de la concesión de los créditos y al no existir políticas genera en el futuro morosidad en los clientes, por eso es necesario que haya un adecuado proceso que permita evitar elevados rubros en la cartera vencida.

¹² GUAMÁN QUIJIJE, Edgar David, PACHECO BURGOS, Dalia Pamela: *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la recuperación de cartera vencida de las casas comerciales en el cantón milagro*, (p5).

Lic. Víctor Manolo Naz Rejopachi, en su tesis sobre la “*Evaluación del control interno del departamento de créditos y cobro en una empresa distribuidora de automóviles importados*”, nos dice:

La principal función de los departamentos de créditos y cobros, es determinar el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito, para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos, tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

También nos informa que: Al no existir procedimientos definidos hacen que el proceso sea lento en la generación de efectivo, lo que afecta la liquidez de la empresa y provoca que ésta recurra a financiamiento externo el que tiene como costo financiero el pago de un interés.¹³

Conclusión:

Esto se relaciona con nuestro estudio, ya que se quiere evitar, que la liquidez de la empresa se vea afectada, por causa del otorgamiento de créditos. Coincidimos con el autor de la tesis, en el que se debe seleccionar minuciosamente al cliente, realizándole el respectivo análisis necesario para poder verificar que esté apto y capaz de solventar el crédito a conceder.

Lic. Silvia Elizabeth Torres Abril, en su tesis titulada “*Implementación de un sistema de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “LA MERCED LTDA”*”: “Los empleados que se encuentran en el Departamento de Crédito no tienen amplios conocimientos sobre el sentido de la concesión de crédito, no cuentan con un manual de procedimientos de crédito donde se detalle por escrito los pasos a seguir y requerimientos que los socios necesitan hacer para otorgar el crédito.”¹⁴

¹³ NAZ REJOPACHI, Víctor Manolo: *Evaluación del Control Interno del Departamento de Créditos y Cobros en una Empresa Distribuidora de Automóviles Importados*, (p22).

¹⁴ OTO TOPÓN, Bertha Soledad: *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.*, (p9).

Conclusión:

Haciendo comparación con nuestra investigación, es muy necesario que el personal encargado del proceso de otorgamiento de créditos, se encuentren capacitados sobre el tema, y que además, cuenten con un manual, en donde se detallen los pasos que se debe seguir.

Ing. Bertha Soledad Oto Topón, en su tesis sobre: *“Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”*, nos dice que:

Se puede determinar que la inexistencia de un Modelo de Gestión Financiera dentro del Departamento financiero de una empresa pueden incidir de manera directa para la toma de decisiones en relación a la manera de cómo disminuir la morosidad de los consumidores, pero en cambio si existiera dicho Modelo en la que la empresa pueda guiarse para una buena toma de decisiones en las que puedan reducir la morosidad, se estaría no solo ayudando a los directivos sino que también serviría como base para que los consumidores del servicio que presta la empresa traten de ponerse al día con sus pagos.¹⁵

Conclusión:

Nuestro estudio está enfocado al otorgamiento de créditos, sin embargo es muy importante reconocer, que a través de la existencia de un modelo de gestión financiera, reduciría la morosidad, y que los clientes cancelen lo adeudado, prácticamente coincidimos, ya que es aquello lo que se quiere lograr.

Por su parte el **Ing.Segundo Lorenzo CaizaTocalema**, autor de la tesis titulada *La gestión en la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “COORAMBATO LTDA” en el año 2010*, nos comenta:

Generalmente es injustificable la falta de control sobre los créditos entregados sin pruebas, pero la institución en si ha logrado cobrar con los embargos de las prendas o bienes. Sin embargo ha sido imposible cubrir con el 100% el valor de los préstamos concedidos, creando rumores de desconfianza. Esto permitiría que los

¹⁵ OTO TOPÓN, Bertha Soledad: *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.*, (p10).

socios potenciales dejaran de ahorrar, presentando un problema en la liquidez y rentabilidad.¹⁶

Conclusión:

Esto se relaciona con nuestro estudio, por cuanto se quiere controlar los créditos concedidos y lograr que los mismos sean cobrados a totalidad.

Conclusión General:

Todos los trabajos mencionados tienen semejanzas con el objeto de estudio, ya que nos mencionan que el problema de falta de liquidez y peligro en la rentabilidad de las microempresas se centra por el inadecuado proceso que se utiliza al otorgar créditos o por la falta de conocimiento acerca del mismo. Por tal motivo, es de gran relevancia que se implemente un manual, que nos informe los pasos convenientes a seguir para llegar a una adecuada decisión: conceder o no un crédito.

CONSUMO DE LOS ECUATORIANOS.

Aumento de la demanda.

En el libro “Trabajo, consumismo y nuevos pobres” de Zygmunt Bauman, nos refleja que vivimos en una sociedad de consumo, y que los consumidores buscan ser seducidos por el mercado.

El consumo es el principal elemento que impulsa el crecimiento económico. En los últimos años, la demanda interna se ha incrementado y, aunque a un ritmo menor sigue creciendo, lo que se explica por la dinámica del consumo de los hogares. Esta situación refleja la disminución del desempleo, el aumento del empleo y un aumento de los salarios reales, señala el informe de la CEPAL.¹⁷

Según Roberto Villacreses, investigador del Instituto Ecuatoriano de Economía Política (IEEP), gracias a las leyes que decretan los salarios mínimos, a la estabilidad monetaria y a los precios muy elevados que pagan los mercados internacionales por nuestra materia prima; el ingreso familiar ha crecido

¹⁶ CAIZA TOCALEMA, Segundo Lorenzo: *La gestión en la colocación de créditos y su efecto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “COORAMBATO LTDA” en el año 2010, (p4).*

¹⁷ DIARIO EL TELÉGRAFO: *Así está el crédito en el Ecuador,* <http://www.telegrafo.com.ec/economia/masqmenos/item/asi-esta-el-credito-en-el-ecuador.html>

sistemáticamente hace algunos años. Esto ha reducido la brecha entre ingreso mínimo y gasto (canasta familiar).¹⁸ Para este año contamos con un salario mínimo de \$340.00.

Ingreso y Canasta Familiar.

La familia ecuatoriana tiene ingresos mensuales de 1,6 salarios básicos, es decir \$634.67 según ha informado el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. En julio, el costo de la canasta básica se situó en 637,00 dólares, lo que representa un déficit de \$2.33 entre el costo de la canasta y los ingresos. En el mismo mes de 2013 la canasta llegó a 606,48 dólares con un ingreso familiar (1,6 destinatarios) de 593,60 dólares, lo que significó un déficit de \$12.88. Cabe señalar que en marzo tuvo un superávit de \$2.48 para la compra de productos de primera necesidad, en el tercer mes del año cuesta \$632.19.

En esto también está inmersa la inflación, ya que en su cálculo se integran bienes y servicios que consumen los hogares ecuatorianos en forma mensual, esto es lo que se conoce como las canastas de alimentos.

En julio de 2014, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) mostró las siguientes variaciones: el 0,40% de inflación mensual; 4,11% y 2,31% anual acumulativo; mientras que para el mismo mes de 2013 fue -0.02% mensual de inflación; 2,39% y 0,92% anual acumulativo.¹⁹

Debido a que las familias ecuatorianas aumentan su consumo, el mercado trata de atraer a los clientes con nuevos productos, innovación, o simplemente que son necesarios en cada hogar, ofreciendo los servicios de crédito.

El consumo de los electrodomésticos en las MIPYMES ha crecido de forma sostenible es por eso que para Andrés Mata, director ejecutivo de la Asociación de Almacenes de Electrodomésticos (Asadelec), el aumento de la demanda se debe a que el cliente para acceder al crédito del consumidor puede pagar por un televisor o una lavadora, cuotas fijas por un año o más.

¹⁸ DIARIO EL TELÉGRAFO: *Ingresos superan con \$6 la canasta básica*, <http://www.telegrafo.com.ec/noticias/informacion-general/item/ingresos-superan-con-6-la-canasta-basica.html>

¹⁹ INSTITUTO ECUATORIANO DE ESTADÍSTICA Y CENSO: *Ecuador registró una inflación de 0,40% en julio*, <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/ecuador-registro-una-inflacion-de-040-en-julio/>

Según María José Fernández, delegada de la Defensoría del pueblo en Guayas, menciona que el consumo también trae problemas: como deudas que pueden llegar a ser impagables.²⁰

Esto se genera, ya que en muchos casos, los ecuatorianos prefieren gastar dinero y no pensar en las consecuencias. Puesto que derrochamos más de lo que tenemos, y ahorramos muy poco.

Las deudas incobrables se plantean a nivel nacional y no sólo en las Mipymes, sino en las grandes empresas que han liderado al país en forma permanente. Algunos se basan en estrategias para recuperar lo que se les debe otras empresas se fusionan y finalmente tienen que declararse en quiebra y cerrar el negocio.

Las empresas estatales han tenido problemas en el cobro de los servicios prestados, he aquí algunos ejemplos.

CNEL (Corporación Nacional de Electricidad).

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A, tiene como meta recuperar USD \$ 270 millones entre cartera pública y privada e incluye indicadores de gestión, medición y evaluación.

El Ing. Luis Guillén Gerente Comercial de CNEL y la Directora de Cartera Abg. Marcela Ortega, son los responsables de la elaboración e implementación del Plan Operativo, que comienza con una clasificación y segmentación de la cartera vencida superior a los 180 días y cuyo cobro se realizará a través de la gestión administrativa y por acción coactiva.

El Gerente General de CNEL Ing. Tito Torres recalcó que el Plan Piloto de Recuperación de Cartera se aplica en CNEL Manabí, por ser la que posee la mayor cartera vencida, luego de lo cual se replicará al resto de regionales de la Corporación Nacional de Electricidad.²¹

²⁰ GRUPO EL COMERCIO: *En Ecuador se elevan los niveles de consumo*, http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/Ecuador-elevan-niveles-consumo_0_664733554.html

²¹ CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD: *CNEL implementa plan para recuperar más de \$ 270 millones de cartera vencida*, <http://www.cnel.gob.ec/component/content/category/5.html?layout=blog&fontstyle=f-larger&type=atom&start=130>

Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

En la provincia del cañar La CNT implementará un programa de recuperación de cartera vencida, se recibió disposiciones de la Dirección General de recuperar al menos el 85% de un monto asignado, de 200.000 dólares. Carlos Cabrera, gerente provincial, explicó que como empresa pública, tienen la obligación de cumplir con la gestión de recuperación de cartera a través de la vía extraoficial como por la vía judicial.

BANCO TERRITORIAL.

El banco fue cerrado (jamás quebró) por la Superintendencia de Bancos el Lunes 18 de Marzo, 2013 debido a una serie de sucesos financieros que ocurrieron al interior del Banco y que podían afectar a sus clientes (como cualquier negocio mal administrado) la Superintendencia tiene la obligación de evitar que los bancos del país perjudiquen a sus clientes.

Deterioro de cartera.

El banco estuvo vinculada a las tiendas Tosi, la forma de trabajo del banco en las tarjetas de crédito, era entregar las tarjetas de crédito de manera acelerada y fácil a los consumidores de esta tienda para hacer sus compras en este y otros establecimientos comerciales con bajo interés y con muchas comodidades, esto hace que el crédito que se les da a las personas lo asuma el banco frente a los almacenes comerciales y esto afecta la liquidez del banco, añadiendo a esto, la alta tasa de morosidad de los clientes (22%) es decir "mala paga". Como resultado, la Superintendencia de Bancos pide al banco que pueda ser capitalizado (es decir, inyectar más dinero en efectivo al banco para pagar a sus ahorristas) la cantidad que se pide es de 17 millones. El principal accionista del banco capitaliza en el banco con dos pagos; uno de 10 millones de dólares y otro de 7 millones.

BANCO NACIONAL DE FOMENTO (BNF).

El BNF tiene desde el año anterior una cartera vencida de \$ 200 millones por procesos de coactivas que superan los 100 mil, y una morosidad que alcanza el 13,67%. Ana Garcés, asesora del Ministerio de Agricultura al referirse a la problemática actual del banco, dijo "que existe una gestión de cartera morosa que se aproxima a 60 mil créditos que están hace varios años en coactivas, más 34 mil

actuales, y más los que vienen, que son otros 60 mil créditos de coactiva en proceso, que suman alrededor de 200 millones de dólares”. A diciembre el BNF registró una cartera bruta de \$ 1.200 millones y una pérdida de \$ 1,74 millones.²²

2.1.3 FUNDAMENTACIÓN.

La mayoría de las microempresas, para conservar y expandir la base de sus clientes, prefieren vender sus productos más a crédito que en efectivo. Para Scott y Eugene (2009)²³; la razón principal es porque sus competidores las ofrecen.

La palabra crédito proviene del latín “credere” que significa “tener confianza”, pero al mismo tiempo encierra un “riesgo crediticio” por aquella confianza otorgada en que el deudor pagará el importe de la operación.²⁴ Dicho riesgo es definido por Gitman (2010)²⁵; como la posibilidad de enfrentar una pérdida financiera.

Douglas, Jhon F, John S. (2010)²⁶; mencionan que existen dos tipos de crédito:

1. Crédito comercial y
2. Crédito de consumidor.

Hay un **crédito comercial** cuando una compañía compra bienes o servicios a otra sin pagarlos simultáneamente. Dichas ventas crean una cuenta por cobrar para el proveedor (vendedor) y para el comprador una cuenta por pagar.

El **crédito de consumidor** o de venta al detalle existe cuando una compañía vende bienes o servicios a un consumidor sin un pago simultáneo.

Vender a crédito en las empresas genera cuentas por cobrar, y para Horngren, Harrison y Oliver (2010)²⁷; las cuentas por cobrar son un derecho exigible del vendedor sobre el monto de la transacción, es decir un saldo que un cliente adeuda y el derecho de la empresa a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual.

²² DIARIO EL TELÉGRAFO: *El BNF tiene una cartera vencida de \$ 200 millones*, <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/el-bnf-tiene-una-cartera-vencida-de-200-millones.html>

²³ BESLEY, Scott, y BRIGHAM, Eugene,: *Fundamentos de Administración Financiera*, McGraw-Hill, Mexico, 2009. (p597).

²⁴Faxas del Toro Pavel Jesús: *Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa*, <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>

²⁵ LAWRENCE J. Gitman,: *Principios de Administración Financiera*, Pearson, México, 2010, (p200).

²⁶ EMERY, Douglas, FINNERTY, John y STOWE Jhon,: *Fundamentos de Administración Financiera*, Pearson, México, 2010. (p 615).

²⁷ HORNGREN, Charles, HARRISON Walter y OLIVER Suzanne,: *Contabilidad*, Pearson, México, 2010, (p430).

CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS.

Podemos clasificarlos como:

- **Cartera Vencida:** Créditos liquidados o que no han sido cancelados por más de 30 días.
- **Cartera Vigente:** Créditos con pagos continuos.
- **Reestructurados:** Generados por modificaciones en los términos definidos inicialmente en el crédito.
- **Renovación:** Cuando se vence el crédito y se prorroga el plazo.

TIPOS DE CRÉDITOS:

Existen diferentes tipos de crédito y cada uno de ellos tiene diferentes opciones de pago:

- Venta a plazos de crédito (por ejemplo, el crédito para vivienda o automóviles). Con contrato de crédito a plazos se firmó para pagar una cantidad fija de préstamo en cuotas iguales durante un período de tiempo.
- El crédito renovable (tarjetas de crédito bancarias por ejemplo, tarjetas de crédito o de tiendas por departamento). La línea de crédito revolvente que te da la opción de pagar la totalidad de la deuda o hacer los pagos mínimos cada mes. Como usted paga, que se disponga de volver a solicitar un nuevo préstamo. Cuentas abiertas a los 30 días (por ejemplo, tarjetas de viaje y entretenimiento). Estas cuentas deben ser pagadas en su totalidad cada mes.

SUJETOS DE CRÉDITO.

Son las personas naturales o jurídicas, que cumplen con los requisitos establecidos en las políticas crediticias de la empresa, de esta manera son evaluados para posteriormente otorgar un crédito.

Política de crédito.

Existen factores que afectan en la decisión de los consumidores, por algún producto en particular, y según Scott y Eugene ²⁸la política de crédito es la principal.

²⁸ BESLEY, Scott, y BRIGHAM, Eugene,: *Fundamentos de Administración Financiera*, McGraw-Hill, Mexico, 2009. (p598).

La política de crédito es un conjunto de decisiones que incluye las normas y términos de crédito, métodos que utiliza una empresa para cobrar las cuentas a crédito y los procedimientos para supervisar el crédito.

- **Normas de crédito.-** Indican la solidez financiera mínima de un cliente.
- **Términos del crédito.-** Condiciones de pago, que incluyen la amplitud del periodo de crédito y los descuentos en efectivo que se ofrezcan.
 - Periodo de crédito: Duración del plazo del crédito.
 - Descuento en efectivo: Reducción en el precio de factura.
- **Política de cobranza.-** Procedimientos que una empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar.
- **Supervisión del crédito.-** Proceso de evaluar la política de crédito para determinar si los patrones de pago de los clientes registran un cambio.

ANÁLISIS CREDITICIO.

Antes de que se generen en las empresas cuentas por cobrar, los microempresarios deberán realizar el respectivo análisis, que permitirá conocer el riesgo que se asumirá.

Luego de establecerse las condiciones de ventas Ricardo Pascale ²⁹nos menciona sobre el método tradicional utilizado por muchas empresas el de las 5 “C” del crédito.

1. **Carácter:** El deseo del cliente de enfrentar sus obligaciones crediticias.
2. **Capacidad:** La habilidad del cliente para enfrentar sus obligaciones.
3. **Capital:** Las reservas financieras del cliente.
4. **Colateral:** Garantía en caso de no pago.
5. **Condiciones:** Condiciones económicas generales.

Riesgo del crédito.

Según (VENEGAS, 2008): “La administración del riesgo crédito de la banca comercial es un asunto de gran importancia. Las autoridades financieras reguladoras y supervisoras que controlan las actividades de la banca comercial exigen medidas precautorias y la especificación de fondos contingentes mínimos para mantener en niveles aceptables los diferentes tipos de riesgos a fin de evitar grandes pérdidas e

²⁹ PASCALE, Ricardo,: *Decisiones Financieras*, Prentice Hall, Buenos Aires, 2009, (p520).

incluso el colapso. La labor de regulación y supervisión está a cargo del banco central, de la autoridad fiscal, de las comisiones o superintendencias de vigilancia de los procesos y operaciones y de las entidades que protegen a clientes y ahorradores y; por consiguiente, a la economía nacional.”

Este tipo de riesgo se da cuando los clientes no cumplen con sus obligaciones de pago, es por esto que se hace absolutamente necesaria una adecuada administración.

Entre los objetivos de la administración del riesgo de crédito podemos mencionar:

- Otorgar a los Directivos de la organización la información oportuna que permita la toma de decisiones en objeto del crédito.
- Administrar el riesgo de acuerdo a procedimientos y sistemas a nivel internacional.
- Mejorar la calidad del portafolio de crédito y así mantener una buena relación entre el riesgo y el rendimiento.

Estándares de crédito.

La organización debe establecer el nivel y la naturaleza del riesgo de crédito que está dispuesto a admitir que puede ser basado en el historial de crédito del usuario o cliente, su liquidez o la situación financiera y las dos referencias personales y comerciales que se pueden recoger o recolectar. Para ello, se debe llevar a cabo un análisis de crédito, donde se analicen las cinco condiciones que debe cumplir un cliente potencial. El primer aspecto a analizar será el carácter, que es un estudio del cliente, el cual tiene que cumplir con las obligaciones. Segundo, la capacidad que está disponible para cumplir con sus obligaciones en el corto y largo plazo a través de su flujo de caja. En este punto el director financiero estará interesado en los ratios de liquidez y los flujos de efectivo del consumidor o cliente. Otro aspecto importante a evaluar es el capital de este cliente, en circunstancias que el cliente no pueda cubrir sus deudas con dinero en efectivo de sus operaciones normales. En la evaluación de la equidad también debe considerar el total de activos ya que también afectan a la posición del capital del cliente. También otro punto a analizar en el caso de las solicitudes de crédito son las condiciones prevalecientes en el mercado en el que desarrolla su empresa. Otro aspecto importante a considerar es la seguridad que puede ofrecer al cliente en circunstancias de falta de liquidez o la falta de pago.

El gerente financiero debe estar abierto a cambiar las normas de crédito por los cambios en el ciclo económico.

Términos comerciales.

Las condiciones comerciales dentro de la organización tienen un impacto significativo en el volumen del saldo de sus cuentas por cobrar, es importante estar bien definido y depende en gran parte tener recursos financieros suficientes en el momento que se requiere en estas condiciones. Hay que tener en cuenta las condiciones ofrecidas por la cancelación de deudas, descuentos por pronto pago en el caso de existir y así como la existencia de una extensión del período de crédito, la renovación de la misma, y el nivel en que cada cliente puede pedir prestado a la empresa.

Cabe señalar que la liquidez de la empresa depende en gran medida de las condiciones comerciales establecidas y es esencial la implementación y aplicación correcta de los mismos.

Política de facturación.

El proceso de recolección es de vital importancia dentro de la política de crédito de la organización. Hay muchas herramientas que pueden utilizar los miembros del departamento, con el fin de hacer cumplir las políticas previamente establecidas de crédito.

Entre éstos se pueden mencionar:

- Índice de deterioro del valor de las ventas a crédito: Si aumenta este indicador se estaría estableciendo que han realizando una agresiva campaña de ventas, sin tener en cuenta que se pueden ofrecer créditos a los clientes con la insolvencia financiera.
- Periodo medio de cobro: Aquí un análisis comparativo de las ventas a crédito multiplicado por trescientos sesenta y cinco días del año y está dividido por las ventas totales de crédito.

Un aumento de este índice se da por cualquiera de estas razones:

- Una inadecuada gestión de los créditos o falencias en el proceso de cobranzas.

- Una decisión de la empresa de aumentar sus límites de crédito o ampliar los mismos.
- Análisis de antigüedad de saldos: A través de este examen se podrá determinar si las cuentas están tardando en ser cobradas o si existe demasiada cartera vencida.

El establecimiento de estas políticas de crédito, tienen un fuerte impacto en el desempeño de la organización y, por tanto, también afecta a los intereses de los accionistas, que por supuesto buscan rentabilidad.

En el caso de que la empresa no sea estricta en la aplicación de todas las políticas o las condiciones de crédito, entonces afectaría mucho en la colección en tiempo real y esto significaría que los recursos de la empresa pasaron a terceros. Hay que tener en cuenta que las condiciones del mercado, como la competencia o la situación económica puede provocar cambios en las políticas de crédito establecidas previamente.

Según (BESLEY & BRIGHAM, 2008) define al riesgo de negocio como:

“La incertidumbre inherente a las proyecciones de los rendimientos futuros, sea sobre los activos (RAT) o sobre el capital (RCC), si la empresa no utiliza deuda o financiamiento tipo deuda (acciones preferentes); es el riesgo asociado a las operaciones de la empresa, sin tomar en cuenta los efectos del financiamiento.”

“El riesgo de negocios es la determinante aislada más importante de la estructura de capital. El riesgo de negocio varía de una industria a otra y también entre empresas de una industria determinada. Es más, el riesgo de negocios cambia a lo largo del tiempo. Por ejemplo durante muchos años se consideró que el riesgo de negocio de las compañías de suministros de electricidad era poco, pero una combinación de hechos ocurridos en los pasados 20 años ha modificado su situación y el RCC de algunas empresas ha registrado notables disminuciones y el riesgo de negocios de la industria ha aumentado mucho.

Hoy es frecuente que se hable de las empresas que procesan alimentos y de los minoristas de abarrotes como ejemplo de industrias cuyos negocios implican bajo riesgo, mientras se considera que los negocios de las industrias de manufacturas

cíclicas, como la siderúrgica y la de construcción, presentan riesgos particularmente altos”

También conocido como apalancamiento operativo, el riesgo de negocio, es la posibilidad de que los beneficios de una empresa cambien antes de cumplir con sus obligaciones de pago. Este riesgo se encuentra en función de la estabilidad de las ventas y de los costos variables y fijos necesarios para la producción.

Factores del riesgo de negocios.

Según (BESLEY & BRIGHAM, 2008) los factores más importantes del riesgo de negocio:

1. Variabilidad de las ventas (volumen y precio). Cuanto más estables se mantengan los precios y las ventas unitarias (volumen) de los productos de una empresa, si otras condiciones no varían, tanto menor será el riesgo de negocio.
2. Variabilidad del precio de los insumos. Si los precios de los insumos (trabajo, costos de los productos, etc.) de una empresa son muy inciertos, entonces estará muy expuesta a un alto grado de riesgos de negocios.
3. Capacidad para ajustar los precios de los productos en razón de los cambios en los precios de los insumos. Algunas empresas no tienen dificultad para incrementar los precios de sus productos cuando aumentan los costos de los insumos; cuanto mayor sea la capacidad para ajustar los precios de venta, tanto menor será el grado de riesgo de negocio. Este factor tiene especial importancia en periodos de alta inflación.
4. La medida en que los costos sean fijos: apalancamiento operativo. Si un porcentaje alto de los costos de operación de una empresa, son fijos por esa razón no disminuye cuando la demanda se reduce, ello incrementará el riesgo de negocio de la empresa. Este factor se conoce como apalancamiento operativo.

La asunción de riesgos.

La concesión de un crédito significa tomar un riesgo, porque aunque la expectativa es que el acreedor cargada en la fecha prevista, siempre existe la incertidumbre del éxito de la operación. También hay empresas que asumen un mayor nivel de riesgo

de crédito que da conscientemente clientes menos solventes y siguiendo una estrategia de negocio de alto riesgo.

Debemos tener en cuenta que los establecimientos o empresas que otorgan crédito a sus clientes son cada vez más dispuestos a asumir altos niveles de pérdidas de préstamos para aumentar las ventas, pero es necesario tener en cuenta la importancia de implementar políticas que permitan la oportuna recuperación de las cuentas de recopilar y mantener la normalidad operación de la empresa.

El crédito a clientes para la inversión.

El precepto a seguir por las empresas es que el crédito comercial es una inversión y como cualquier inversión, por tanto, debe proporcionar una rentabilidad adecuada al riesgo asumido. Por lo que sólo puede vender a crédito si la operación es rentable y que el acreedor tiene un nivel de seguridad suficiente para cargar las facturas que deben. Si la transacción del negocio no es rentable o el cliente no se merece un nivel mínimo de confianza, es mejor renunciar a la venta. Por esta razón, es deseable que las empresas que venden a crédito a sus clientes desarrollen su propia estrategia y las políticas de crédito definidas de riesgo que protegen la inversión del cliente.

La mayoría de las organizaciones no tienen la capacidad de sostener el costo que implica ventas a crédito. Por lo tanto, debe tenerse en cuenta que el período concedido a clientes son lo más corto posible y que el beneficio para ser recibido en la transacción se convierte en rentable.

Para conceder estos créditos las empresas deben obtener financiamiento externo, es decir, préstamos con entidades financieras, por lo que las cuentas por cobrar representan una importante inversión en los activos de la organización. Además, como consecuencia reducir los costos administrativos de crédito y cobranza que hay que tener.

El riesgo de crédito derivado del comercio.

Un principio básico de la gestión es que toda venta a crédito implica la contingencia de la pérdida resultante. Este riesgo se debe añadir la posibilidad de que el deudor está en mora, por el que el acreedor tiene que asumir el costo financiero de impago.

Por tanto, el enfoque estratégico de los créditos es encontrar el equilibrio entre la rentabilidad que la empresa obtiene al invertir en créditos de los clientes y un mayor riesgo de deterioro o costos financieros causados por la morosidad. En consecuencia, la concesión de créditos está constantemente marcada por la dicotomía de riesgo / recompensa.

Este riesgo no debe ser visto negativamente por las organizaciones, sino que debe verse como un elemento que produce grandes beneficios si se gestiona correctamente.

El riesgo crediticio debe ser evaluado y cuantificado.

El riesgo que comportan las ventas a crédito debe ser medido así con el riesgo que supone cada cliente al que se le concede una línea de crédito. En ocasiones el riesgo es más difícil de medir, porque es un concepto que muchas veces tiene una fuerte carga de subjetividad.

Las empresas no tienen una bola de cristal mágica que les permita saber si una operación a crédito tendrá un buen fin. En el credit management se emplean métodos para evaluar y reducir el riesgo de crédito pero es imposible garantizar que todas las operaciones se cobrarán puntualmente.

No obstante el buen gerente de créditos hace caso a lo que dice la sabiduría popular: <<nunca hay que poner los huevos en la misma cesta>>, y procura no concentrar los riesgos crediticios con unos cuantos clientes, sino que procura diversificarlos lo más que sea posible. Un principio básico en la gestión del riesgo comercial es diversificar al máximo la cartera de clientes y evitar las concentraciones de riesgo.

Es aconsejable la diversificación sectorial para no concentrar el riesgo en un solo sector. No es conveniente que una empresa se convierta en el principal proveedor a crédito de un cliente determinado, por esto hay que evitar que la penetración comercial supere un porcentaje determinado de todas las compras que haga un cliente y es mejor repartir el pastel con otros competidores para aminorar el riesgo.

El credit management La gestión del crédito trabaja con el alto mando de establecer estrategias de riesgo, así como las políticas de crédito y cobranza. Este cargo de controlar los saldos de clientes mediante la revisión de la cartera vencida.

La recuperación de los valores indicados en el crédito reduce la necesidad de financiamiento con bancos y desaparecen por lo que los costos se incurren en caso contrario, lo que ayuda a mejorar la estabilidad de la estructura financiera.

Cartera Vencida.

Es el monto total del crédito, concedido por una persona física o jurídica. Se convierte en un activo riesgoso tener créditos en mora; es decir, cuando la deuda alcanza el vencimiento y el deudor no paga sus obligaciones.

Entonces entendidos como, parte de los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, casi el 50 por ciento de las empresas tienen el problema de los créditos en mora, sin importar el tamaño o el dinero.

Recordemos que gran parte de los negocios están otorgando créditos para llegar así a más clientes, la cartera vencida surge cuando las empresas ofrecen crédito sin un análisis adecuado a sus clientes. Por lo tanto, a pesar del riesgo de la empresa, el crédito es un mal necesario, ya que abre las puertas a más de mercado, al tiempo que estimula las ventas.

Sin embargo, a pesar de incrementar las ventas mediante el otorgamiento de créditos, los costos por recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar pueden incrementarse, si la empresa no tiene cuidado de vigilar cuántos y a quiénes otorgará sus créditos. (Heidi Hernández/Bien Informado).

La cartera vencida está conformada por todas las deudas adquiridas por los clientes de la organización que no han sido cumplidas en los plazos establecidos previamente, dicha cartera es generalmente medida por calificaciones que se otorgan a cada adquirente y la misma puede ir desde una cartera vigente; es decir los valores que se encuentran al día, hasta la cartera incobrable; es decir la que ya no podrá ser recuperada.

Normas de crédito.

Éstas describen las pautas que usan las organizaciones, para elegir a los futuros clientes; es decir a los que se les otorgará un crédito y el monto del mismo. La creación de políticas de crédito permite a la empresa mantener cierto grado de control sobre las cuentas por cobrar existentes.

La posibilidad de que el cliente no pague los valores extendidos a su favor se llama riesgo de incumplimiento. La cartera vencida, que es la totalidad de cuentas pendientes que la empresa nunca podrá recuperar, sirve como una señal, o indicador, de este riesgo.

Las organizaciones no solo deben preocuparse por establecer dichas normas sino también por hacer cumplirlas, ya que esto ayudará a la toma de decisiones que favorezcan a la organización al conocer la situación real de estos rubros.

Administración de cartera.

Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar, a fin de garantizar que los pagos se realicen de manera oportuna y eficaz. Esta actividad incluye el registro y la clasificación de las cuentas por categorías tales como la edad y la corriente, cuentas vencidas y dudosas; éstas últimas se manejan regularmente con términos de 1-30 días, 30-60, 60-90 y más de 90 días.

Teniendo en cuenta que, la recuperación de la cartera está estrechamente relacionada con la liquidez de la empresa y es una de las principales actividades en las que se obtiene el dinero en efectivo y se puede citar en los siguientes:

Rotación.

Indica el tiempo que toma para que las cuentas por cobrar entren en vigor, o cuando la empresa se hace cargo a los clientes a pagar las facturas pendientes.

Antigüedad.

Aquí un porcentaje de concentración entre diferentes escalones relacionados con los días establecidos.

Composición Cliente.

La financiación de la cartera tiene un importante costo de oportunidad, por lo tanto, debe realizar un seguimiento de la agrupación en cierta cartera de clientes, teniendo en cuenta aspectos como: niveles en que los clientes mantienen sus obligaciones contractuales, no sólo para nuestra empresa, sino con otras instituciones del mercado y la dependencia del mercado.

Ciclo del efectivo neto.

Representa la capacidad de la empresa para poder cumplir con las cuentas por pagar con el flujo de efectivo de la cartera. Las necesidades de recursos, mientras transcurren los días serán más altos.

Ecuación liquidez.

Un principio fundamental a seguir por las empresas, es el hecho de que si se venden por dinero, se compra en efectivo, si los días disponibles para cubrir las cuentas por pagar es menor que los días de cuentas por cobrar el flujo será negativo.

El flujo se equilibrará cuando los días de cobro sean igual a los días de pago, y habrá un impacto positivo en el flujo de caja, cuando tengamos más días para pagar por ese cargo.

La participación en la cartera de activos actual.

La cartera de créditos y el inventario son los principales elementos que forman parte de los activos actuales de la empresa, por lo que es muy importante establecer si hay un exceso de los créditos concedidos, que genera lo que se conoce como fondos ociosos, los cuales tienen un alto costo de oportunidad.

Crecimiento de las ventas frente a las cuentas por cobrar.

El aumento de la facturación a crédito, va de la mano con el aumento de la cartera, es importante que este indicador financiero no sufra cambios significativos.

Es importante tanto para el análisis horizontal y vertical, la comparación de los cambios de un período a otro de las ventas y los beneficios obtenidos.

Cartera óptima.

La cartera de crédito es la categoría que representa más liquidez en el activo circulante. La cartera actual es una parte de la cartera de inversiones que cada organización necesita en cualquier momento, el aumento en el volumen de negocios hace que aumente la mora y esto es lo que debe ser controlado. Deben de tener bien definido que porcentaje se utiliza para financiar a largo - plazo y parte a corto plazo.

El uso inapropiado de este principio básico es una de las principales razones por las que se declara insolvente.

El manejo adecuado de la cartera se orienta por políticas, procedimientos y normas.

Las excusas del mal pagador.

Las excusas son parte de las tácticas evasivas de los deudores, y de haber comparado las excusas utilizadas en los distintos continentes, que han llegado a la conclusión de que siempre se repiten. En este delincuente es poco original, ya que siempre tratan de justificar su comportamiento, ya que ningún delincuente quiere reconocer que es un cara dura; Por lo tanto, si el acreedor reclama el pago, el deudor pone alguna excusa que utiliza para descargar su culpa y ganar tiempo. El deudor simula un problema y usa la excusa para evitar el pago. Las excusas del mal pagador tienen un doble propósito, ya que permite demorarse en el pago y tranquilizar a los acreedores.

Cualquier supervisor de facturación podría hacer una larga lista de excusas para no pagar, algunos de los cuales son realmente imaginativa y original, pero más a menudo se repiten excusas y siguen un patrón determinado.

El primer paso para dar con las excusas de los deudores se divide en tres categorías principales, que son: Las excusas objetivas, las excusas subjetivas, las excusas absurdas.

Los diferentes tipos de deudores.

Un aspecto a tener en cuenta en la reclamación de impagos, es el perfil del deudor, ya que no todos los deudores son iguales y pueden tratar de manera indiscriminada. Cada deudor requiere un tratamiento diferente para la recuperación de la deuda, y es el deber de la figura colección responsable, verificar, ¿Cuál es el tipo de deudor para decidir la estrategia más adecuada para utilizar la recuperación? Aunque la casuística de morosos es muy amplia, hay pocos modelos de rol que permiten a los deudores que se agrupan en diferentes categorías de acuerdo a las características que se muestran.

Para hacer un análisis del deudor y averiguar su tipología, simplemente hay que plantearse cinco preguntas clave:

- ¿Quiere pagar el deudor?
- ¿Puede pagar el deudor?
- ¿Sabe el deudor que tiene que pagar?
- ¿Es de buena fe el deudor?
- ¿Tiene el deudor una razón objetiva para no pagar?

Del resultado de este análisis el gestor de cobros puede averiguar, por ejemplo, si el impagado está motivado por alguno de estos motivos:

- Existe un problema de calidad en el producto o servicio al cliente o por culpa de un error del propio acreedor que ha ocasionado una disputa comercial legítima y consiguientemente el cliente ha bloqueado del pago de la factura.
- El deudor tiene liquidez pero de momento no tiene intención de hacer el pago ya que tiene otras prioridades.
- El deudor no tiene actualmente liquidez y tampoco intención de hacer el pago ya que se trata de un cliente insolvente en origen que se ha colado en la empresa.
- El deudor no tiene actualmente liquidez para abonar la factura pero tiene voluntad de hacer el pago en cuanto tenga disponible para poder hacerlo.

Los cinco grandes tipos de deudores.

- 1) *Los morosos intencionales:* Pueden pagar pero no quieren: Son los de mala fe, ya que podrían pagar pero no quieren hacerlo.
- 2) *Los morosos fortuitos:* A este grupo pertenecen aquellos deudores de buena fe que no pueden hacer frente a sus pagos por problemas transitorios de liquidez o porque su estructura financiera es deficiente.
- 3) *Los morosos por incompetencia y/o desorganización:* Esta tercera categoría de morosos agrupa a los que por culpa de una mala organización no disponen de la información ni de los procedimientos adecuados para hacer los pagos correctamente.
- 4) *Los morosos negligentes:* En este apartado se incluyen a los deudores que pueden pagar, pero se despreocupan.
- 5) *Los deudores circunstanciales:* Estos deudores pueden pagar y suelen pagar bien, pero han bloqueado el pago porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados.

Las reclamaciones a los morosos se deben hacer de forma sutil, sin decirles directamente que están mintiendo, el acreedor debe tratar lo antes posible de encontrar las pruebas suficientes que le permitan exigir el pago de la deuda.

Además se debe lograr que el deudor ponga por escrito los motivos por los cuales no está cumpliendo con su deuda para que esto no solo quede expresado verbalmente sino que exista un documento soporte.

En el caso de que existan llamadas telefónicas, éstas deben ser grabadas mediante un sistema informático o ser apuntadas en el expediente del cliente, esto permitirá poder comparar las conversaciones que se han mantenido y si es posible encontrar contradicciones en lo que el deudor ha manifestado.

Se debe tener presente que no todos los deudores morosos lo son, por las mismas circunstancias, existen los que no pagan por no tener el dinero, pero también los que no lo hacen simplemente porque no les parece, es así que debemos analizar muy bien a nuestros futuros clientes antes de otorgarles el crédito, existen no solo características financieras sino también personales, que se deben tener en cuenta al momento de evaluarlos.

De aquí parte la importancia de tener bien establecidas las políticas de crédito como de cobro, ya que los clientes son parte fundamental del crecimiento de la empresa, en especial, en el caso de las organizaciones que otorgan créditos, y que ponen sus recursos en manos de terceros.

2.2 MARCO LEGAL.

La base legal que sustenta este proyecto comprende:

Ley del Consumidor.

En la Ley del consumidor podremos observar entre otras cosas los derechos y obligaciones que poseen los mismos contenidos en la Constitución de la República, y otros documentos legales. Entre los aspectos de mayor relevancia para ser utilizada en nuestra investigación tenemos los sistemas de crédito, los cuales se refieren a la importancia de dar a conocer a los clientes en forma clara y precisa el precio al contado, la tasa de interés, el monto total por intereses u otros recargos adicionales así como el plazo de pago y el número de cuotas.

También existen prohibiciones tales como el cálculo de intereses sobre intereses, además el mismo debe calcularse sobre el total de capital que esté pendiente de pago. El cliente deberá obtener el recibo correspondiente a cada abono efectuado y tendrá derecho a pagar anticipadamente y los intereses deberán ser recalculados sobre el saldo del capital sobrante.

El código de comercio.

Art. 3.- Son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, ya de parte de alguno de ellos solamente:

1. La compra o permuta de cosas muebles, hecha con ánimo de revenderlas o permutarlas en la misma forma o en otra distinta; y la reventa o permuta de estas mismas cosas. Pertenecen también a la jurisdicción mercantil las acciones contra los agricultores y criadores, por la venta de los frutos de sus cosechas y ganados, más no las intentadas contra los comerciantes para el pago de lo que hubieren comprado para su uso y consumo particular, o para el de sus familias.
2. La compra y la venta de un establecimiento de comercio, y de las acciones de una sociedad mercantil.
3. La comisión o mandato comercial.
4. Las empresas de almacenes, tiendas, bazares, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes.
5. El transporte por tierra, ríos o canales navegables, de mercaderías o de personas que ejerzan el comercio o viajen por alguna operación de tráfico.
6. El depósito de mercaderías, las agencias de negocios mercantiles y las empresas de martillo.
7. El seguro.
8. Todo lo concerniente a letras de cambio o pagarés a la orden, aún entre no comerciantes; las remesas de dinero de una plaza a otra, hechas en virtud de un contrato de cambio, y todo lo concerniente a libranzas entre comerciantes solamente, o por actos de comercio de parte del que suscribe la libranza.
9. Las operaciones de banco.
10. Las operaciones de correduría.
11. Las operaciones de bolsa.

12. Las operaciones de construcción y carena de naves, y la compra o venta de naves o de aparejos y vituallas.
13. Las asociaciones de armadores.
14. Las expediciones, transportes, depósitos o consignaciones marítimas.
15. Los fletamentos, préstamos a la gruesa y más contratos concernientes al comercio marítimo.
16. Los hechos que producen obligación en los casos de averías, naufragios y salvamento.

COMPRAVENTA DE ACCIONES MERCANTILES.

Art. 4.- Las costumbres mercantiles suplen el silencio de la Ley, cuando los hechos que las constituyen son uniformes, públicos, generalmente ejecutados en la República, o en una determinada localidad, y reiterados por más de diez años.

TÍTULO DE LOS COMERCIANTES.

Sección I De las personas capaces para ejercer el comercio.

Art. 6.- Toda persona que, según las disposiciones del Código Civil, tiene capacidad para contratar, la tiene igualmente para ejercer el comercio.

Art. 6-A.- "Las personas que de acuerdo con lo dispuesto en los Arts. 4 y 6 de la Ley de Cámaras de Comercio deban afiliarse a las Cámaras de Comercio, probarán su condición de comerciantes con la presentación de la matrícula de comercio y la cédula de afiliación a la Cámara y si no hubieren cumplido con estos requisitos no podrán ejercer el comercio, considerándose como ilícita cualquier actividad mercantil".

Art. 12.- La mujer casada puede ejercer el comercio, o ejecutar eventualmente actos de comercio, con autorización de su marido, otorgada en escritura pública.

Se presume que la mujer tiene autorización de su marido cuando, no estando en el caso de separación conyugal judicialmente autorizada, ni en el de separación total de bienes, ni el de exclusión de bienes, respecto de los bienes excluidos, ejerciere públicamente el comercio, aunque no se haya otorgado escritura pública, mientras no intervenga reclamación o protesta de su marido, notificada de antemano al público o especialmente al que contrate con la mujer.

Art. 22.- Toda persona que quiera ejercer el comercio con un capital mayor de mil suces, se hará inscribir en la matrícula del cantón. Al efecto, se dirigirá por escrito a uno de los jueces de lo Civil, haciéndole conocer el giro que va a emprender, el lugar donde va a establecerse, el nombre o razón con la que ha de girar, el modelo de la firma que usará, y si intenta ejercer por mayor o menor la profesión mercantil, el capital que destina a ese comercio.

Si fuere una sociedad la que va a establecerse, se expresará en la matrícula el nombre de todos los socios solidarios; y si varios de ellos tuvieren derecho a usar de la firma social, se acompañará el modelo de la firma de cada uno de ellos. Si fuere un sólo individuo, la firma que usará en sus actos de comercio.

Si el establecimiento estuviere administrado por un factor, deberá expresarse el nombre de éste, y acompañarse el modelo de su firma.

Art. 31.- El registro de los documentos expresados en el artículo anterior deberá hacerlo efectuar todo comerciante dentro de quince días contados, según el caso, desde la fecha del documento o ejecutoria de la sentencia, sujeto a registro, o desde la fecha en que el cónyuge, el padre, el tutor o el curador principien a ejercer el comercio, si en la fecha aquellos no eran comerciantes.

Los documentos se registrarán por cualquiera de los interesados, dentro de los quince días siguientes a su otorgamiento.

Art. 32.- El Funcionario público ante quien se otorgaren los documentos que, según los artículos anteriores, deben registrarse, lo comunicará al Juzgado de lo Civil y al Registrador Mercantil respectivos, a costa del comerciante interesado en la comunicación, bajo la pena de veinte suces de multa; y si se le probare fraude, indemnizará daños y perjuicios.

Igual obligación tendrá el Juez que dictare autos o sentencias que, según los artículos anteriores, deban registrarse, con respecto al Registro Mercantil.

Art. 36.- Los comerciantes que omitieren hacer el registro de los documentos a que se refiere este párrafo, sufrirán una multa de cien suces por cada caso de omisión, e indemnizarán, además, los daños y perjuicios que con ella causaren.

Art. 40.- En el Diario se asentarán, día por día y por el orden en que vayan ocurriendo, todas las operaciones que haga el comerciante, designando el carácter y las circunstancias de cada operación y el resultado que produce a su cargo o descargo, de modo que cada partida manifieste quien es el acreedor y quien el deudor en la negociación a que se refiere.

Los gastos generales del establecimiento y los domésticos del comerciante, bastará que se expresen en resumen al fin de cada mes, pero en cuentas distintas.

Art. 41.- Se llevarán también libros especiales de facturas, que podrán ser copiadores de prensa.

Art. 42.- En el Libro Mayor se abrirán las cuentas con cada persona u objeto, por Debe y Haber, trasladándose las partidas que le correspondan con referencia al Diario, y por el mismo orden de fechas que tengan en éste.

Art. 43.- Todo comerciante, al empezar su giro, y al fin de cada año, hará en el Libro de Inventarios una descripción estimativa de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles, y de todos sus créditos activos y pasivos.

Estos inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes a su formación.

En el Libro de Caja se asentarán todas las partidas de entrada y salida de dinero, pudiendo recopilarse al fin de cada mes todas las de cada cuenta distinta al pie del último día del mes.

2.3 MARCO CONCEPTUAL.

CAPITAL: Representa el valor de las aportaciones realizadas por el propietario a la empresa en caso de empresas individuales. (José Rey Pombo – Técnica Contable).

CLIENTES: Representa los derechos de cobro que tiene la empresa por la venta de los productos o servicios que constituyen su actividad principal.(José Rey Pombo – Técnica Contable).

CONSUMIDOR: Aquella persona que quiere obtener un bien o servicio de otras personas. Para satisfacer sus deseos, a cambio de otros bienes que posee o de servicios que está en disposición de prestar, a cambio de un dinero denominado

renta. Al realizar la actividad de consumo, busca obtener la máxima satisfacción posible. (María Teresa Freire Rubio, Francisco José Blanco Jiménez-Prácticas Y Conceptos Básicos De Microeconomía.).

CONTROL INTERNO: Es un proceso efectuado por la junta de directores, de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad, respecto del logro de objetivos.

CRÉDITOS A CORTO PLAZO: Representa lo que deben a la empresa por la venta de un elemento de inmovilizado (maquinaria, mobiliario, etc.) que no ha cobrado y que cobrara en un plazo no superior a un año. (José Rey Pombo – Técnica Contable).

CRÉDITOS COMERCIALES: El crédito con fines comerciales y no sociales que ofrecen los bancos en el país se puede clasificar, genéricamente por el plazo de cancelación el tipo de actividad u objeto, que se financia y según y según las garantías solicitadas. (Roxana Escoto Leiva – Banca Comercial).

DEPARTAMENTALIZACIÓN: “Agrupar en departamentos aquellas actividades de trabajo que son similares o tienen una relación lógica” (Stoner, 1996, P.4).

DEPARTAMENTO: “Área, división o sucursal definidos de una empresa sobre lo que un administrador tiene autoridad para el desempeño de actividades y el logro de resultados específicos”. (Kountz, 1999, P.780).

DEUDORES: Es el dinero que adeudan a la empresa los actores que se relacionan con ella en su operación. Después del efectivo y las inversiones temporales, en orden de liquidez, se encuentra el dinero que la empresa espera recuperar en corto plazo y que ha prestado o entregado a entes ajenos a la misma. El rublo más importante es el de las cuentas por cobrar a clientes. (Alexander Guzmán Vásquez, David Guzmán Vásquez, Tatiana Romero Cifuentes – Contabilidad Financiera).

ECONOMÍA: Economía es el estudio de cómo utiliza la gente los recursos para satisfacer sus necesidades, el problema básico que estudia la economía es la escasez. (Juan José Ávila Macedo- Economía).

EMPRENDEDOR: Aquellas personas hombres y mujeres que detectan oportunidades de negocios y las aprovechan, beneficiándose ellos con eso mismo, pero a la vez, la sociedad. Pues genera múltiples beneficios, empleo mejor

distribución de la riqueza, incremento de la competencia o las exportaciones y el desarrollo socioeconómico en general. (Los Emprendedores Y La Creación De Empresas – Juan Carlos Leiva Bonilla).

GARANTÍA: Acción que consiste en afianzar por medio de documentos, prendas o hipotecas, la cosa que se estipula. (Diccionario Contable, Administrativo Y Fiscal, Edición 2004 – José Isauro López López).

INVENTARIO FÍSICO: “Es la prueba, de la existencia de los Stocks resultantes del inventario, es decir, de la relación descriptiva estableciéndose en el momento en que se contaban los bienes que constituyen aquellos estados, documentos, es la base fundamental de las operaciones de revisión”. (Manual Europeo de revisión contable, 1997, P.14).

MERCADERÍAS: Representa los bienes adquiridos por la empresa y destinados a la venta sin transformación (empresa comercial). (José Rey Pombo – Técnica Contable).

NORMATIVA: El término normativa designa a la agrupación de normas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto. En tanto, una norma es aquel precepto que demanda un cumplimiento ineludible por parte de los individuos, es decir, no solamente debemos cumplir las normas sino que, la no observación de una supondrá un concreto castigo que puede acarrear el cumplimiento de una pena ya sea económica o penal. (<http://www.definicionabc.com-derecho-normativa.php-ixzz2ZAPnXLMq>).

PÉRDIDA: Disminución del patrimonio de una persona o empresa. (Diccionario Contable, Administrativo Y Fiscal, Edición 2004 – José Isauro López López).

POSICIONAMIENTO: Determina el área donde se debe aplicar el proceso de reingeniería e inicia las demás actividades necesarias para hacer dicho trabajo Reingeniería (Pág. 10).

PRECIO AL CONTADO: El que debe pagarse al momento de recibir la cosa comprada, el que debe entregarse la cosa vendida. (Diccionario Contable, Administrativo Y Fiscal, Edición 2004 – José Isauro López López).

PROCEDIMIENTO CONTABLE. “Operación diaria ordinaria de sistema particular de cuentas, o las prácticas que se siguen en un sistema de índole contable”. (Ibíd., P.138).

PROPUESTA DE SISTEMA: “Es una destilación de todo lo que el analista de sistema ha aprendido a cerca del negocio y lo que se necesita para mejorar su desempeño”. (Kendall y Kendall, 1997, P.415).

REINGENIERÍA: Rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, políticas y estructuras organizacionales que los sustentan, para optimizar los flujos de trabajo y la productividad de una organización. (Manganelli, 1995, P. 10).

SISTEMA ADMINISTRATIVO: “Proceso mediante el cual la organización administra sus recursos humanos y materiales, así como sus activos.” (Ibíd.)

SISTEMA AUTOMATIZADO: “Conjunto de programas, documentos, procedimientos que ejecutan uno o más funciones de procedimientos de datos mediante el uso de un computador.” (Def. Op.).

SISTEMA DE CONTABILIDAD: “Conjunto de reglas, principios, mecanismos, cuentas, procedimientos, libros y registros de contabilidad enlazados y relacionados de tal manera entre sí que permitan analizar, comprobar, asentar y resumir las operaciones practicadas, con el mínimo de esfuerzo y el máximo de precisión”. (Diccionario de término Financieros, 1990, P.138).

SISTEMA: “Es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí y que funcionan para lograr un objetivo en común”. (Catacora, 1997, P.25).

SUBSISTEMA: “Las partes que constituyen un sistema interno se llaman subsistemas. Además cada sistema puede ser, a su vez, un subsistema de un todo mayor por ejemplo un departamento es un subsistema de una empresa”. (Stoner, 1996, P.50).

VENTA A CRÉDITO: Venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien. El plazo normal de pago depende del sector de actividad y de la relación de fuerza entre fabricantes y distribuidores. (La gran enciclopedia de Economía <http://www.economia48.com/spa/d/venta-a-credito/venta-a-credito.htm>).

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.4.1 Hipótesis General.

- Un eficiente proceso en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos, en el sector urbano del cantón La Troncal, conlleva a que aumenten los niveles de rentabilidad en las microempresas.

2.4.2 Hipotesis Particular.

- Implementando un manual de políticas crediticias en las microempresas, contribuirá a que no existan improvisaciones al otorgar créditos comerciales.
- Investigando la situación económica de los futuros clientes, se evitará elevados índices de morosidad dentro de las microempresas.
- Capacitando al personal de las microempresas comerciales, enriquecerán los conocimientos sobre el proceso crediticio.
- Limitando el excesivo otorgamiento de créditos comerciales, descenderán las pérdidas económicas en las microempresas.

2.4.3 Declaración de las variables.

Proceso en el otorgamiento de créditos (V.I)

Niveles de rentabilidad(V.D)

Manual de políticas crediticias(V.I)

Créditos comerciales(V.D)

Situación económica de los futuros clientes(V.I)

Índices de morosidad(V.D)

Pérdidas económicas(V.I)

Limitado conocimiento sobre el proceso crediticio(V.D)

Incorrecta administración(V.I)

Excesivo otorgamiento de créditos. (V.D)

2.4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

COMPONENTES	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTE DE INFORMACIÓN
Un eficiente proceso en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodoméstico, en el sector urbano del cantón La Troncal, conlleva a que aumenten los niveles de rentabilidad en las microempresas.	Proceso en el otorgamiento de créditos	Proceso a través del cual el comercial otorga una facilidad crediticia a un cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos y condiciones que se han señalado como obligatorios.	Administración financiera	Número de créditos otorgados	Encuestas observación	Personal de venta y del departamento de crédito y cobranza.
	Rentabilidad	Capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.	Administración financiera	Dinero	Observación encuestas	Gerente
Implementando un manual de políticas crediticias en las microempresas, contribuirá a que no existan improvisaciones al otorgar créditos comerciales.	Manual de política crediticias	Describe las políticas y procedimientos que se deben, ejecutar en una empresa al efectuar, las operaciones, a través de un orden lógico y cronológico.	Auditoria administrativa	Documentación	Observación encuestas	Personal de venta y del departamento de crédito y cobranza
	Improvisación al otorgar créditos	Acción repentina que se hace sin preparación, con los medios de los que se disponga en ese momento	Administración financiero	Posibles fracaso de los créditos otorgados	Observación, encuesta.	Personal de venta y del departamento. de crédito y cobranza
Investigando la situación económica de los futuros clientes, se evitará elevados índices de morosidad dentro de las microempresas.	Índices de morosidad	Es la cartera de crédito vencida como Proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados Como medida de riesgo de	Economía	Unidades monetarias	Encuesta, observación	Gerente

		una cartera crediticia.				
	Pérdidas económicas	Disminución de la riqueza o neto patrimonial de la empresa	Administración financiera	Unidades monetarias	Encuesta, observación	Gerente.
Capacitando al personal de las microempresas comerciales, enriquecerán los conocimientos sobre el proceso crediticio.	Limitado conocimiento sobre el proceso crediticio	Falta de conocimiento de una cosa o no comprender su naturaleza, cualidades y relaciones	Administración financiera	Posible fracaso de los créditos otorgados	Encuesta	Personal de venta y del departamento de crédito y cobranza
	Incorrecta administración	Es la administración deficiente o errónea. cuando una institución no actúa de acuerdo con la ley, no respeta los principios de buena administración, o viola los derechos humanos	Administración financiera	Posibles pérdidas económicas.	Encuesta, observación	Gerente
Limitando el excesivo otorgamiento de créditos comerciales, descenderán las pérdidas económicas en las microempresas.	Excesivo otorgamiento de créditos	Descontrol al otorga una facilidad crediticia, y que sobrepasa los límites.	Administración financiera	Riesgo a	Procesamiento de información	Personal de venta y del departamento de crédito y cobranza.
	Situación económica	Administración del dinero de las personas, cómo se lo obtiene, y se lo gasta, el ahorro, las inversiones, la gestión del patrimonio la planificación y protección financiera.	Administración financiera	Unidades monetarias	Encuestas.	Personal de venta y del departamento de crédito y cobranza

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.

El alcance de esta investigación es correlacional. Según Sampieri, estos estudios tienen por objeto medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables³⁰. A través de ello se desea probar nuestra hipótesis, y responder a la pregunta planteada. ¿Los factores en el proceso de otorgamiento de créditos comerciales afectan negativamente a los niveles de rentabilidad de las microempresas?

Dentro del enfoque de investigación, enmarcamos el paradigma cualitativo - cuantitativo, y queremos comprobar si las hipótesis que se han planteado, generan un impacto positivo o negativo en las microempresas.

En perspectiva cualitativa, queremos recoger la información pertinente sobre la realidad de cada uno de los departamentos de crédito y cobranza, de las microempresas, esto se lo realizó a través de encuestas. Después de obtener se analizaron los datos necesarios y luego proceder a hacer comentarios y tomar decisiones acertadas.

En la investigación cuantitativa, nos enfocaremos en los datos numéricos obtenidos en las encuestas, verificando en qué medida ha afectado los niveles de rentabilidad de las microempresas, cuando se otorgan créditos, que a larga no puedan ser cobrados.

Por otro lado, se realizará una investigación de campo, para verificar y estar en contacto directo, con la situación real que vive las microempresas. De esta manera

³⁰ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto,: *Metodología de la Investigación*, Mc Graw-Hill, Mexico, 2008.

se recopilará toda la información, sobre el proceso de otorgamiento de créditos comerciales en las diferentes microempresas.

También es necesario la utilización de textos como: libros, revistas, documentales, tesis entre otros que nos ayudarán en la búsqueda de conocimientos afines a nuestro estudio. Por tal motivo se utilizará la investigación bibliográfica.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.

Según Arias F (1997) nos dice que:

La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosa) a las cuales se refiere la investigación.

Nuestra población, está constituida por los propietarios y por el personal de venta y de los departamentos de créditos y cobranzas, de las veinte y ocho (28) microempresas, dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el sector urbano del cantón La Troncal.

3.2.1 Características de la población.

La población, objeto de estudio, está dirigida hacia tres grupos, el primero está conformado por los veinte y ocho (28) propietarios de las microempresas, el segundo grupo por el personal de venta que son sesenta y ocho (68) personas, y por último al personal encargado de los departamentos de créditos y cobranzas, los cuales están conformado por ciento veintiún 121 personas.

3.2.2 Delimitación de la población.

Este estudio, se enfoca en una población finita, dirigida específicamente a los propietarios y al personal encargado de los departamentos de ventas, créditos y cobranzas. Por lo tanto abarcan: los veinte y ocho (28) propietarios también de los departamentos de venta, de crédito y cobranza de las microempresas, así que da como resultado ciento veintiún 121 personas. Es decir la población será de ciento cuarenta y nueve (149) personas.

3.2.3 Tipo de muestra.

Para la presente investigación, por ser muy reducido el número de la población, no será necesario implementar algún tipo de muestra, ya que toda la población va ser sujeta a estudio. Aplicando el tipo de muestra no probabilística ya que las encuestas serán aplicadas a la totalidad de la población, conformada por 149 personas, las cuales nos brindaran la información relevante y necesaria para el análisis de este caso.

3.2.4. Tamaño de la muestra.

Para nuestro proyecto no es necesario aplicar la fórmula ya que nuestra población es finita, direccionada a 149 personas y por lo tanto el tamaño de la muestra es el total de nuestra población.

3.2.5. Proceso de selección.

A nuestra muestra que representa la población total, se le va a aplicar una encuesta la cual se realizará personalmente al personal encargado de cada una de las microempresas comerciales, que luego va a ser tabulada para analizar los resultados.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

3.3.1 Métodos teóricos.

El filósofo inglés Francis Bacon (1561-1626) fue quien estudió la inducción, proponiéndolo para todas las ciencias. El **método inductivo** intenta ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares.

En el presente estudio, analizaremos de qué forma se lleva el otorgamiento de créditos. También utilizaremos el método histórico lógico, para verificar desde cuándo, dentro de las microempresas ha existido descontrol en el manejo de otorgamiento de créditos.

3.3.2 Métodos empíricos.

A través de este método estaremos en contacto directo con las microempresas, por tal motivo es muy importante la observación, ya que se verificará el desenvolvimiento

del personal en los diferentes departamentos de créditos y cobranzas de las microempresas.

3.3.3 Técnicas e instrumentos.

Las técnicas a utilizarse para la presente investigación serán las siguientes:

Encuestas: A través de la misma, se podrá recabar información necesaria de las microempresas sujeto a estudio, acerca de cómo se lleva dentro de ellas la concesión de créditos a los consumidores.

Por otro lado, los cuestionarios son instrumentos de gran relevancia en este tipo de técnicas, Según Hurtado y Toro (2000) nos dicen que:

El cuestionario constituye una forma concreta de la técnica de observación, logra que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. Permite además aislar ciertos problemas que nos interesen y focalizar los aspectos del fenómeno que se consideren especiales.

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

En las encuestas, utilizaremos cuestionarios con preguntas cerradas, en el cual el entrevistado tendrá que seleccionar una de las alternativas planteadas. También para que exista una mayor precisión de los datos obtenidos en las encuestas se utilizará el programa Excel y se los representará por medio de gráficos, ya que a través de aquellos se los diferenciará por colores para una mejor comprensión del lector.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

En el país, los retrasos en los pagos de créditos provocan problemas de liquidez del 80%, mientras que en el mundo, muchas empresas sufren de este problema un 57%. En España hay un elevado volumen de ventas a créditos a diferencia del resto de los países de Europa, una de las causas que aumenta el riesgo de incumplimiento, son los tiempos de escasez y la situación económica que afronta en la actualidad el país.

El retraso en el pago y el número de facturas pendientes de pago, originan en las empresas problemas de liquidez, así que, como se desprende del Índice de Riesgo de 2013, en Europa más de la mitad (57%) de las empresas que sufren estos problemas para los pagos de atrasos. Esta situación varía de norte a sur de Europa, por ejemplo, mientras que en Grecia el 96% de las empresas tienen problemas de liquidez, en Finlandia sólo el 43%,

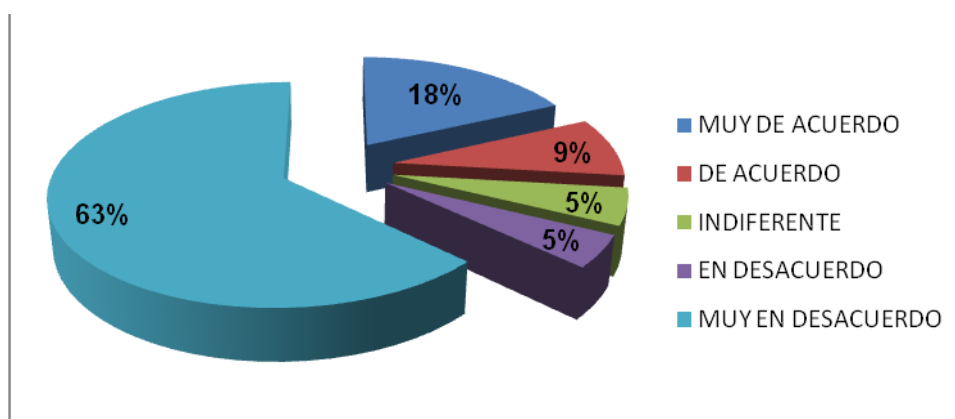
La gestión de cobro tiene mucha relación con la gestión de la liquidez y, por tanto, es fundamental para la empresa ya que depende principalmente de los ingresos, pagos, y organización del mismo. La Gestión efectiva debe comprometer el pronóstico, el control y la conciliación de los movimientos de efectivo, y no sólo ir a lo largo de las circunstancias. La administración del efectivo no implica un alto nivel de liquidez, pero se anticipará tensiones potenciales para explorar soluciones a los problemas en el tiempo.

PREGUNTA # 1 ¿Cree usted que se lleva un buen control en la calificación del sujeto de crédito?

Cuadro N.5 Control en la calificación del sujeto de crédito.

¿Cree usted, que se lleva un buen control en la calificación del sujeto de crédito?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	27	18%
DE ACUERDO	13	9%
INDIFERENTE	8	5%
EN DESACUERDO	7	5%
MUY EN DESACUERDO	94	63%
TOTAL	149	100%

Figura 1. Control en la calificación del sujeto de crédito.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

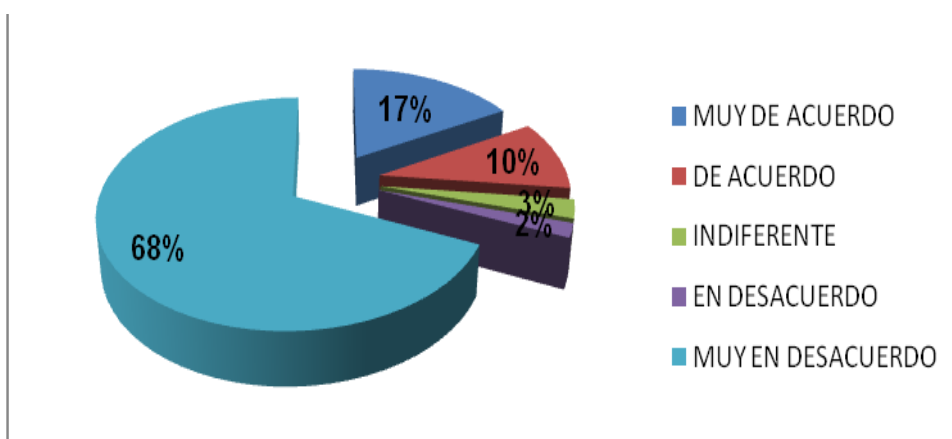
El 63% de las personas encuestadas, opinan que no se lleva un buen control, en la calificación de las personas que solicitan un crédito poniendo en riesgo la liquidez de las empresas, mientras que el 18% piensan lo contrario. Lo que nos lleva a la conclusión de que la mayoría de los colaboradores están conscientes de que la falta de normas o lineamientos bien definidos ponen en riesgo la liquidez de las empresas.

Pregunta 2: ¿Considera que se les ha proporcionado a los encargados de aprobar un crédito, las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades de análisis de crédito?

Cuadro N.6 Aprobación de créditos.

¿Considera que se les ha proporcionado a los encargados de aprobar un crédito, las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades de análisis de crédito?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	25	17%
DE ACUERDO	15	10%
INDIFERENTE	4	3%
EN DESACUERDO	3	2%
MUY EN DESACUERDO	102	68%
TOTAL	149	100%

Figura 2. Aprobación de créditos.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.

Fuente: Encuesta

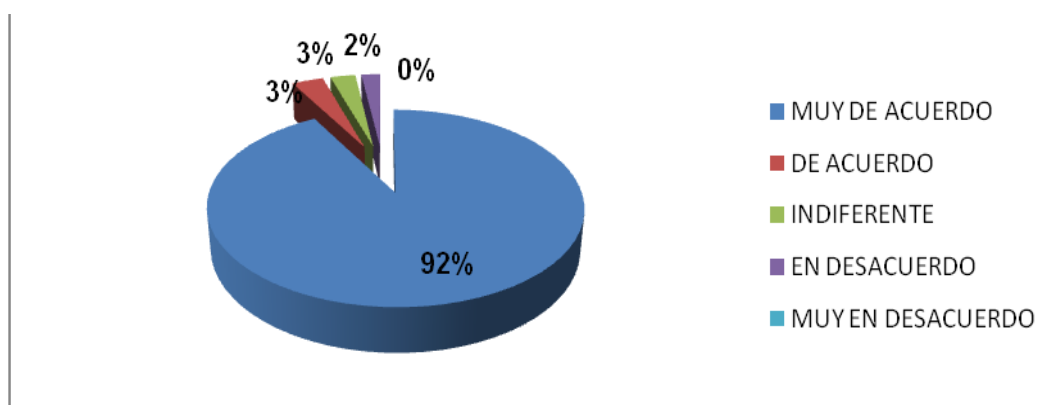
El 68% de las personas encuestadas, opinan que no se cuenta con las herramientas necesarias en el proceso de calificación, de las personas que solicitan un crédito, mientras que el 17% piensan que si cuentan con todo lo necesario para el desarrollo de sus actividades. Lo que nos lleva a la conclusión de que la mayoría de los colaboradores están conscientes de que es necesario cumplir con una herramienta que les permita mejorar el proceso para el otorgamiento de un crédito seguro y conocer temas sobre procesos crediticios, a través de capacitaciones.

Pregunta 3: ¿El deficiente control en las herramientas del sistema de crédito imposibilita la mejora de los procesos administrativos y financieros?

Cuadro N.7 Control en las herramientas del sistema de crédito.

¿El deficiente control en las herramientas del sistema de crédito imposibilita la mejora de los procesos administrativos y financieros?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	137	92%
DE ACUERDO	5	3%
INDIFERENTE	4	3%
EN DESACUERDO	3	2%
MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	149	100%

Figura 3. El control en las herramientas del sistema de crédito.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

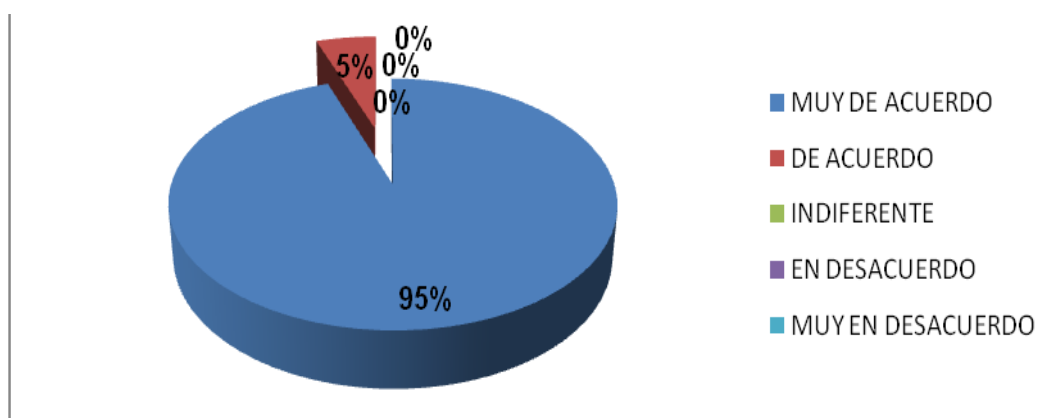
El 92% de la muestra considera que, el deficiente control en las herramientas del sistema de crédito, imposibilita la mejora de los procesos administrativos y financieros, poniendo de esta manera en riesgo la rentabilidad de las empresas, y tan solo un 2% de los encuestados se encuentran en desacuerdo, por lo que nos lleva a la conclusión de que las personas son conscientes de la necesidad de controlar y analizar mejor los sujetos de crédito.

Pregunta 4: ¿Considera usted como un factor importante en la morosidad, analizar de manera incorrecta los créditos?

Cuadro N.8 Análisis del crédito.

¿Considera usted como un factor importante en la morosidad, analizar de manera incorrecta los créditos?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	141	95%
DE ACUERDO	8	5%
INDIFERENTE	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	149	100%

Figura 4. Análisis del crédito.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

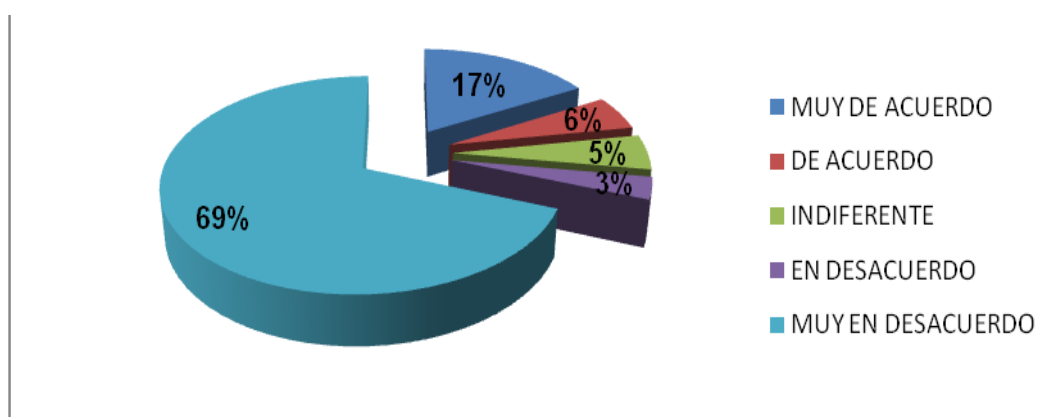
De los encuestados, el 95% están muy de acuerdo y el 5% están de acuerdo, que analizando mejor a las personas sujetas de crédito, dentro del proceso de cobranza se disminuirá la tasa de morosidad, lo que demuestra que la totalidad de las personas encuestadas reconocen que la falta de un análisis correcto del crédito provoca altas tasas de morosidad.

Pregunta 5: ¿Se encuentran definidos los procedimientos a aplicarse en cada una de las áreas en la aprobación del crédito?

Cuadro N.9 Procedimientos de aprobación.

¿Se encuentran definidos los procedimientos a aplicarse en cada una de las áreas en la aprobación del crédito?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	25	17%
DE ACUERDO	8	5%
INDIFERENTE	8	5%
EN DESACUERDO	5	3%
MUY EN DESACUERDO	103	69%
TOTAL	149	100%

Figura 5. Procedimientos de aprobación.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

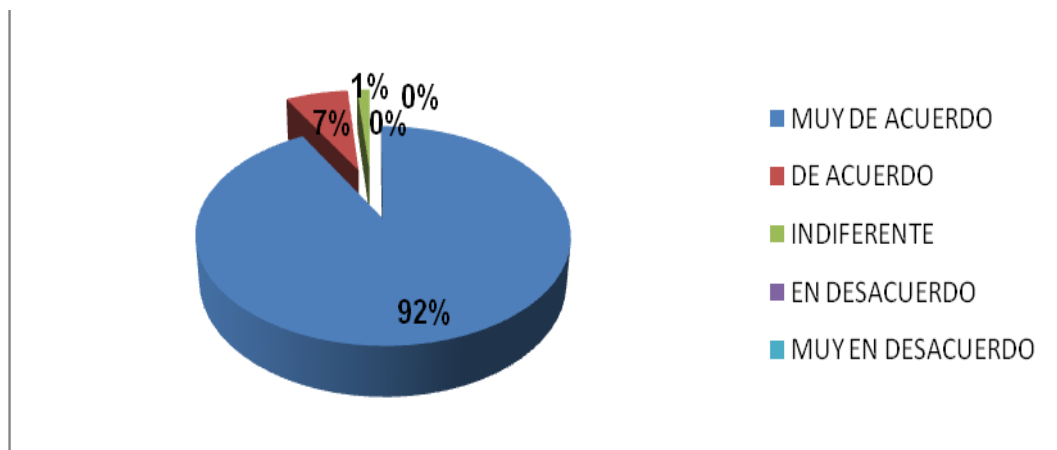
El 69% de los encuestados creen, que estableciendo procedimientos crediticios óptimos, en cada área encargada de la aprobación de los créditos, se seleccionará correctamente a los clientes, evitando así improvisar en el proceso crediticio. De esa manera, aumentará el nivel de cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los mismos. Por otro lado, el 17% opinan que si cuentan con funciones definidas en cada área.

Pregunta 6: ¿Cree usted que restableciendo la evaluación crediticia a los posibles clientes, la cartera de crédito vencida se mantendrá en niveles aceptables?

Cuadro N.10 Evaluación del crédito.

¿Cree usted que restableciendo la evaluación crediticia a los posibles clientes, la cartera de crédito vencida se mantendrá en niveles aceptables?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	137	92%
DE ACUERDO	10	7%
INDIFERENTE	2	1%
EN DESACUERDO	0	0%
MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	149	100%

Figura 6. Evaluación del crédito.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

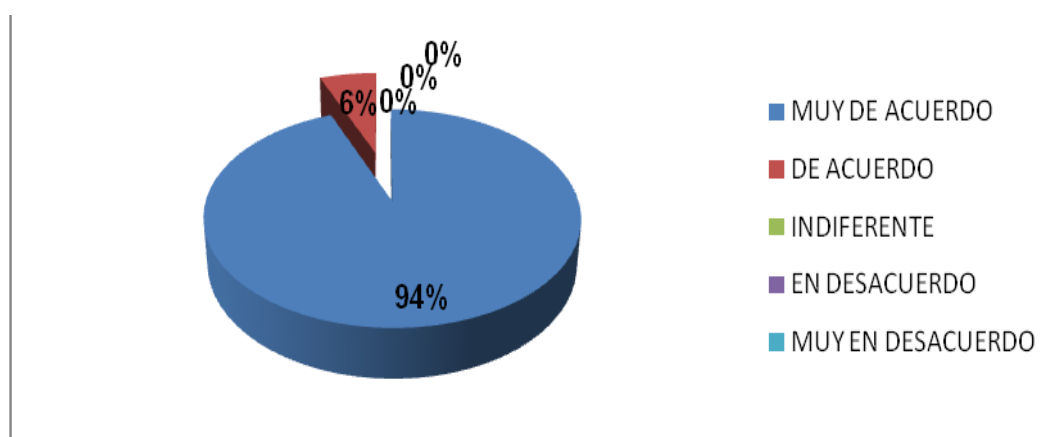
De los encuestados, el 92% están muy de acuerdo, y el 7% está de acuerdo, que restableciendo la evaluación crediticia a los posibles clientes, la cartera de crédito vencida se mantendrá en niveles aceptables. Lo que indica que casi el total de los encuestados consideran necesaria una mejora en la evaluación de los créditos.

Pregunta 7: ¿Considera usted que mejorando la planeación dentro del proceso de cobranza, se disminuirá la tasa de morosidad?

Cuadro N.11 Proceso de cobranza.

¿Considera usted que mejorando la planeación dentro del proceso de cobranza, se disminuirá la tasa de morosidad?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	140	94%
DE ACUERDO	9	6%
INDIFERENTE	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	149	100%

Figura 7. Proceso de cobranza.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

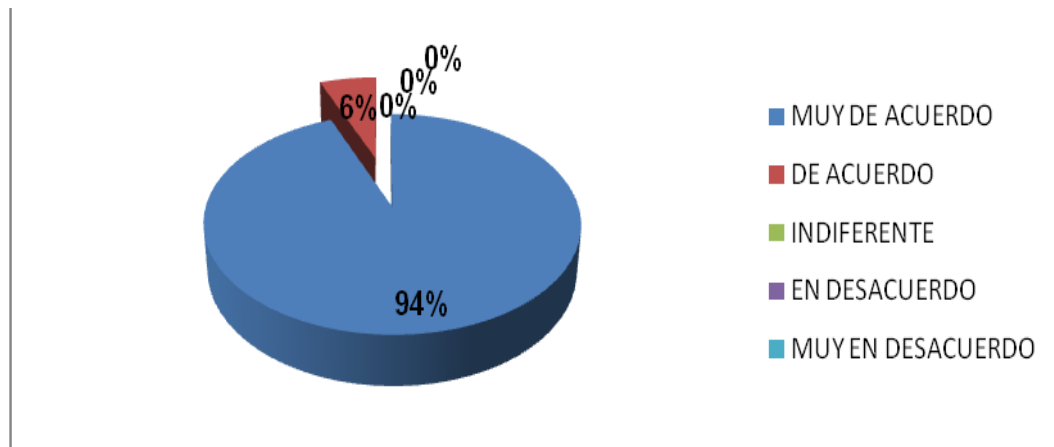
El 94% de personas encuestadas, piensan que mejorando la planeación dentro del proceso de cobranza, se disminuirá la tasa de morosidad o se mantendrá en niveles aceptables, mientras que el 6% también opinan que es posible esto. De esa manera disminuirá significativamente el riesgo de liquidez en las microempresas.

Pregunta 8: ¿Considera usted que si se regularan las políticas crediticias dentro de la empresa, entonces se reduciría el riesgo de liquidez?

Cuadro N.12 Cartera de crédito vencida.

¿Considera usted que, si se regularan las políticas crediticias dentro de la empresa, entonces se reduciría el riesgo de liquidez?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	140	94%
DE ACUERDO	9	6%
INDIFERENTE	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	149	100%

Figura 8. Cartera de crédito vencida.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

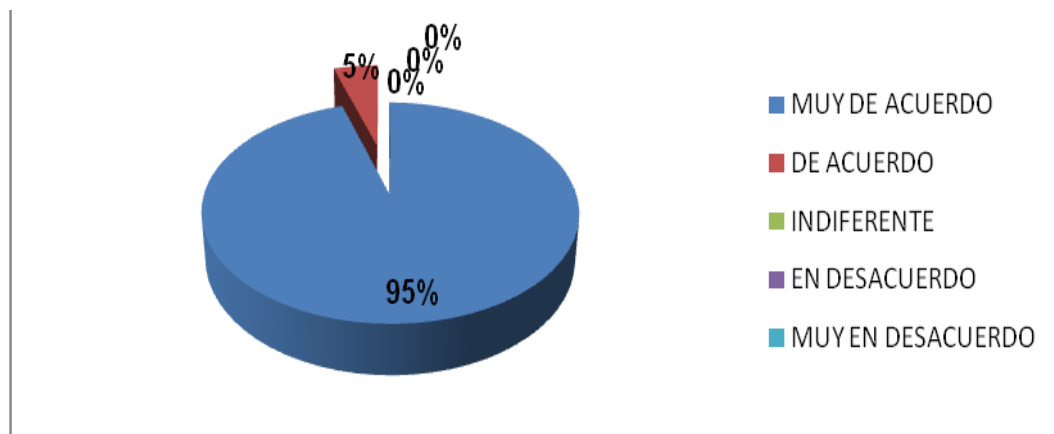
El 94% de personas encuestadas piensan que, si se regularan las políticas crediticias dentro de la empresa, reduciría el riesgo de liquidez, mientras que el 6% opinan que es posible esto. Una vez más se demuestra que los encuestados se encuentran conscientes de las necesidades en el área de crédito.

Pregunta 9: ¿Considera usted que es importante medir constantemente el riesgo de liquidez al que se enfrenta la empresa?

Cuadro N.13 Los límites crediticios.

¿Considera usted que, es importante medir constantemente el riesgo de liquidez al que se enfrenta la empresa?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	142	95%
DE ACUERDO	7	5%
INDIFERENTE	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	149	100%

Figura 9. Los límites crediticios.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
 VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

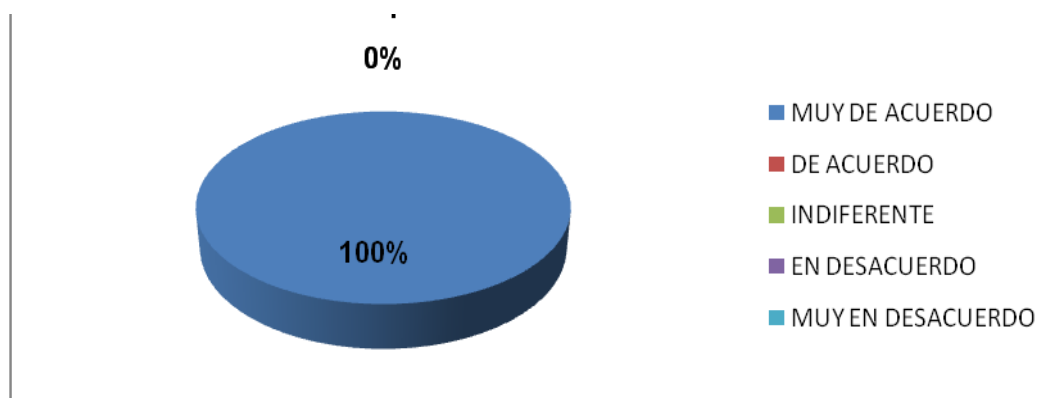
El 95% de las personas sometidas a esta encuesta están muy de acuerdo, y el 5% están de acuerdo, que es importante medir constantemente el riesgo de liquidez al que se enfrenta la empresa, y de esa manera poder evitar excesivos otorgamientos de créditos.

Pregunta 10: ¿Considera preciso la elaboración de un manual de procesos, que permita una adecuada planeación en el proceso crediticio?

Cuadro N.14 El sobreendeudamiento de los clientes.

¿Considera preciso, la elaboración de un manual de procesos, que permita una adecuada planeación en el proceso crediticio?		
DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	149	100%
DE ACUERDO	0	0%
INDIFERENTE	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
MUY EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	149	100%

Figura 10. El sobreendeudamiento de los clientes.



Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita.
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

La totalidad de la muestra, se encuentra muy de acuerdo en que es precisa la elaboración de un manual de procesos, que permita una adecuada planeación en el proceso crediticio y de esta manera, evitar pérdidas, que podrían generar las cuentas incobrables a la rentabilidad de las microempresas.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.

Un problema muy común en las organizaciones de todo el mundo son, los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y que están en mora, afectando en su mayoría a las micro, pequeñas y medianas empresas. No obstante también se presenta este inconveniente en grandes organizaciones, pero el efecto sobre las microempresas es mayor, porque no tienen el respaldo financiero para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Cualquier empresa que ofrece créditos, obviamente toma su papel en el riesgo de la inseguridad. Al igual que con otras actividades económicas, los intermediarios financieros tratan de lograr el máximo rendimiento con el menor riesgo posible.

El problema de los créditos en mora, surge principalmente cuando una empresa no realiza un análisis adecuado de su política de crédito y / o el control y seguimiento de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente de la capacidad de la empresa, para fijar sus políticas de crédito y cobranza, representados por las condiciones circunstanciales y clientes individuales que dan lugar a la expiración del crédito.

A pesar del riesgo de que los créditos muestren en términos de costo, es una política necesaria que apoya, estimula las ventas y al desarrollo del negocio, alcanzados en el mediano y largo plazo de los clientes.

En este sentido, el objetivo de las compañías es la recuperación de la deuda de estos créditos, mantener a los clientes o aumentar las ventas, se refleja en la rentabilidad de la organización. También ser capaz de identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden ser un costo de insolvencia.

Sin embargo, el establecimiento de las políticas de crédito, sobre la base de un análisis previo realizado, existe en la mayoría de los casos, en grandes organizaciones, mientras que a nivel de las micro, pequeñas y medianas empresas es casi inexistente.

Día tras día, la delincuencia aumenta, lo que lleva a la empresa a no generar los ingresos necesarios y tienen dificultades para cumplir con sus obligaciones de

manera eficiente, por ejemplo con proveedores, acreedores y clientes internos. Por lo tanto puede aparecer al final, la desaparición o disminución de la compañía.

4.3 RESULTADOS.

La gestión de créditos y cobranzas es una de las tareas más difíciles de realizar, lo que sea que se haga en materia económica, se espera que el modo de operación para obtener un beneficio razonable esté al margen en relación a sus costos y gastos.

Empresarios con la agudeza de visión financiera, tendrán que considerar a fin de orientar de manera efectiva y eficiente la gestión de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza lo siguiente: la recaudación de dinero para producir el cobro de los créditos, los instrumentos que utilizan, la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y cobranzas y la aversión al riesgo de los empresarios. Estos procedimientos serán las variables del modelo que está destinado a la consecución de los objetivos de la empresa en el que el volumen de ventas y el nivel de sus ganancias netas periódicas dependen de las ventas a crédito.

Las políticas de crédito de una empresa, establecieron directrices para determinar si un crédito debe ser concedido o no a un cliente. La empresa no sólo debe hacer frente a los criterios de aprobación establecidos, sino aplicar correctamente éstas normas para el proceso de toma de decisiones.

Además, la empresa debe promover el desarrollo de fuentes de información de crédito y métodos de análisis de dicha información.

Cada una de estas políticas de crédito es importante para la gestión efectiva de las cuentas por cobrar. La inadecuada aplicación de una política de crédito, no producirá resultados óptimos.

Las condiciones generales del contrato son redactadas por el empleador, para su uso en todos los contratos con sus clientes, consumidores o usuarios, sin la posibilidad de que se negocien o modifiquen, proporcionando todos los aspectos de la relación con los demás. Esto facilita la perfección de un gran número de contratos

en un corto tiempo y con recursos personales muy limitados, lo que reduce el coste y permite el suministro de productos o servicios más baratos.

El análisis de crédito es considerado como un arte, ya que no hay esquemas rígidos de realizarlo. Esta situación influye en el dinamismo y la creatividad requerida por el oficial de crédito o de negocios. Sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito y complementarlas con una buena dosis de experiencia y juicio. También es necesario disponer de la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas a tomar la decisión correcta.

Es evidente que el problema de los deudores morosos que pueden afectar a la competitividad en el mercado de la misma surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a los clientes sin un análisis adecuado de sus políticas de crédito y / o falta de control y vigilancia de la cartera.

El endeudamiento demuestra estar relacionado con la falta de conciencia en términos económicos, que en otras palabras se conoce como la irracionalidad económica, definida como: la falta de normas y la falta de información. Cuando un cliente está muy endeudado, puede tener problemas para cumplir con sus pagos, si no renueva sus préstamos debido a su alto nivel de endeudamiento.

La responsabilidad de la deuda es compartida entre el cliente y la empresa, ya que el primero debe ser consciente de la medida en que hace posible para cubrir las deudas y las empresas deben establecer métodos adecuados para seleccionar minuciosamente a quien se le concede un crédito.

El nivel de endeudamiento de un cliente es la relación entre la equidad y la financiación ajena. También llamado índice de autonomía y el menos endeudado es una empresa, que tiene más autonomía en la toma de decisiones de inversión.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.

Cuadro N.15 Verificación de hipótesis.

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Un eficiente proceso en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos, en el sector urbano del cantón La Troncal, conlleva a que aumenten los niveles de rentabilidad en las microempresas. 	<p>Esta hipótesis queda comprobada gracias a los resultados que se tomó, donde los encuestados confirman conocer que la implementación de políticas crediticias, reducirá el riesgo de liquidez y a la vez mejorará la rentabilidad de las microempresas. Obtenido en la pregunta número 1 y 10.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Implementando un manual de políticas crediticias en las microempresas, contribuirá a que no existan improvisaciones al otorgar créditos comerciales. 	<p>Las encuestas nos revelan que la planeación en el proceso crediticio permitirá seleccionar minuciosamente a los clientes, y así evitaríamos improvisaciones al otorgar un crédito, según las preguntas 5 y 10.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Investigando la situación económica de los futuros clientes, se evitará elevados índices de morosidad dentro de las microempresas. 	<p>Las personas encuestadas opinan que al modificar los plazos permitirán mejorar los niveles en el cumplimiento de las obligaciones contractuales adquirida por los clientes, lo que comprueba esta hipótesis en las preguntas 4,6 y 7.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Capacitando al personal de las microempresas comerciales, enriquecerán los conocimientos sobre el proceso crediticio. 	<p>La encuesta demuestra que se les debe proporcionar al personal, herramientas necesarias para una eficiente concesión de créditos. A través de capacitaciones se mejorarán los conocimientos sobre el proceso crediticio, lo que comprueba esta hipótesis en las preguntas 2 y 3.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Limitando el excesivo otorgamiento de créditos comerciales, descenderán las pérdidas económicas en las microempresas. 	<p>Los resultados de la encuesta demuestran que controlando los límites de crédito de los clientes se corren menos riesgos de liquidez, por lo que se comprueba esta hipótesis en la pregunta 8 y 9.</p>

Elaborado por: SÁNCHEZ BRAVO Leonela Margarita
VILLACÍS ÁLVAREZ María José.
Fuente: Encuesta

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 TEMA.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRO PARA REDUCIR EL RIESGO DE LIQUIDEZ DE LAS MICROEMPRESAS DEDICADAS A LA COMERCIALIZACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS EN EL SECTOR URBANO DEL CANTÓN LA TRONCAL.

5.2 FUNDAMENTACIÓN.

La planificación estratégica en el diseño de las políticas de crédito y cobranza.

La planificación en el marco del enfoque estratégico se concibe como un proceso mediante el cual los tomadores de decisiones en una organización, analizan y procesan la información en su entorno interno y externo. Además, la planificación adaptativa permite a la organización equilibrar su entorno, tratando de responder con eficiencia al medio ambiente de un flujo constante de demandas de información. Las organizaciones no tienen poder para influir en las autoridades ambientales, a través de acciones planificadas tratan de generar los mismos cambios en ese entorno con el fin de cambiar esta situación.

La planificación es un componente del proceso de gestión, es decir, la gestión del rendimiento de conducción y el desarrollo de un sistema, ya sea una organización o parte de ella y los procesos involucrados. Se convierte en una herramienta de gestión, negociación y control de la organización. En ese sentido, el plan permite guiar la toma de decisiones, ya que contiene una serie de programas para ejecutar en las decisiones futuras.

Por último, el plan establece metas e indicadores que se convierten en referencia estándar para el control o la gestión.

Estrategas.

Ellos son los responsables, en mayor medida, el éxito o el fracaso de una organización. Sus tres principales responsabilidades son crear un contexto para el cambio, fomentar el compromiso, estabilidad de la balanza y la innovación.

Beneficios de la planificación estratégica.

Los beneficios financieros.

Las empresas que son más eficaces, tienden a planear sistemáticamente, con el fin de prepararse para las futuras fluctuaciones en su entorno interno y externo. Las empresas con sistemas de planificación que se parecen más a la teoría de la gestión estratégica en general arrojan resultados financieros superiores a largo plazo, en comparación con otras.

Al parecer, las empresas que obtienen resultados superiores, toman decisiones más informadas y anticipan consecuencias positivas a corto y largo plazo. Por otra parte, las empresas que suelen hacer actividades miopes, no reflejan bien los pronósticos de las condiciones futuras.

Los estrategas de organizaciones, con resultados pobres a menudo están ocupados resolviendo problemas internos y el cumplimiento de plazos para el papeleo. Por lo general, subestimar la fuerza de sus competidores y sobreestimar la fuerza de su empresa, a menudo se atribuye los malos resultados a factores incontrolables como las condiciones económicas, cambios en la tecnología o de la competencia extranjera.

No hay beneficios financieros.

Además de ayudar a las empresas a evitar los problemas financieros, la administración estratégica ofrece otros beneficios tangibles como, la mejora de alerta contra amenazas externas, una mayor comprensión de las estrategias de los competidores, el aumento de productividad de los empleados, una menor resistencia al cambio y una visión más clara de la relación entre la remuneración y entender el desempeño.

La gestión estratégica mejora la capacidad de las organizaciones para evitar problemas, ya que promueve la interacción de los gerentes de las divisiones y las

funciones de todos los niveles. La interacción puede hacer que las empresas "activen" a sus directivos y "nutran" a sus empleados, compartiendo con ellos los objetivos de la organización, dándoles el poder para que puedan mejorar el producto o servicio y el reconocimiento de sus contribuciones.

Este proceso es la base para todos los directivos y empleados de la empresa para identificar y racionalizar la necesidad de cambio, es decir, les ayuda a ver el cambio como una oportunidad y no una amenaza.

El crédito.

El crédito tiene una variable de palabras que significa verdad, todos ellos relacionados con la ejecución de las transacciones incluyen créditos de diversa índole. En rigor, de crédito, de acuerdo con Samuelson (1986).

Es la concesión de una charla dada por una persona a otra para obtener la posesión de algo que pertenece a la primera, sin importar el momento de la autorización; en otras palabras, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero en efectivo para el futuro (p. 455).

Dar crédito es financiar los gastos de otras cuentas de un pago futuro. En general (y más apegado a la etimología de la palabra, que se deriva de crédito) sentido, es el punto de vista sostenido por una persona o empresa para cumplir sus compromisos financieros con prontitud.

La sociedad moderna, se basa en gran medida en el crédito mutuo entre diferentes personas que la integran. Es esencial entender el sistema legal y social que garantiza el pago de las deudas y los créditos admitidos a hacer, cuando no se cumplen adecuadamente.

Cuentas por cobrar.

Son reclamaciones o derechos frente a terceros, en el caso de la organización son copropietarios, según Kester (1996). "Son los ingresos que no han sido recibidos en efectivo y por lo general están cubiertos por los recibos o documentos similares que crean el compromiso de pagar" (p85). Del mismo modo, Gómez (1995) afirma que las cuentas por cobrar son "garantías para la empresa, a pagar en el ejercicio normal de la misma, y sus actividades específicas. (p21).

En esencia, esta definición es importante porque los derechos de cobro permitirá a la compañía a cumplir con sus obligaciones a los clientes con el mismo contrato, lo que representa un margen de beneficio en el corto, mediano o largo plazo. Por otra parte, según el boletín del Instituto de Censores Jurados de Cuentas (2003) establece que "De conformidad con el principio de valor histórico en el esquema de las teorías básicas de la contabilidad financiera, las cuentas por cobrar se debe registrar como se acordó inicialmente derecho efectivo" (p25).

Basado en el principio de realización, el valor acordado se debe cambiar para reflejar lo que se espera razonablemente de dinero en efectivo, en especie o servicios, los elementos señala que esto debe ser implementado, bonificaciones o rebajas acordadas y las estimaciones para cuentas de cobro dudoso.

Normas generales para las cuentas por cobrar.

De acuerdo con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1996):

Las cuentas por cobrar se pueden clasificar como las necesidades inmediatas a corto plazo, cuya disponibilidad es instantánea dentro, a una fecha posterior a la hoja de balance de excepción de aquellas cosas que el ciclo de funcionamiento normal, supera este período, en este caso debe ser la divulgación adecuada en el cuerpo del balance o en una nota a los estados financieros (p77).

El manual indica que las cuentas por cobrar a corto plazo, deben ser presentados en el balance general como activos corrientes, inmediatamente después de que el dinero en efectivo y valores sean negociables. La cantidad que vencen más de un año o del ciclo normal de explotación se establecerán en el activo circulante.

Gestión de Cuentas por Cobrar.

Cada departamento de cuentas por cobrar debe tener una buena administración de gestión, en este sentido, Gómez (1998), considera que la gestión del crédito se divide en tres funciones: *Planificación*: Es un sistema operativo que se utiliza para la toma de decisiones. *Delegación*: La gestión a través de una serie de funciones en los diferentes niveles. *Comprobación*: Monitorear la evolución de los créditos, por la revisión selectiva de los riesgos (p265).

En este sentido, la gestión de crédito y cobranza es aumentar las ventas rentables y aumentar el valor de la empresa para ampliar el crédito a sus clientes. Por esta razón, juega un papel importante, ya que su función, es identificar los factores que tienen un impacto negativo en la situación financiera de los clientes y la capacidad de pedir prestado para pagar, que ayude a mantener los servicios prestados por las PYME.

En cuanto a la rotación de carga Kester (1996), explica el método para obtener la rotación de cuentas por cobrar de la siguiente manera: "Divide las ventas anuales, de preferencia los créditos de ventas, en las cuentas de la media línea de fondo por cobrar" (P.531).

Además, la medición de la liquidez en la rotación de la cartera también llamada por cobrar, se realiza mediante el análisis de las cuentas por cobrar. Para calcular el periodo medio de cobro de la rotación de las cuentas por cobrar se debe realizar lo siguiente: En primer lugar, las ventas a la asignación anual se divide por 360 para encontrar la mitad de las ventas diarias, y en segundo lugar, las cuentas por cobrar dividido por las ventas diarias para encontrar el número de días de ventas en cuentas de activos por cobrar. Se define como el volumen de negocios ya que representa periodo medio de cobro por cobrar, y nos muestra el momento en que la empresa debe esperar, después de hacer una venta para recuperar el dinero.

Sistema de Recolección.

De acuerdo con el crédito curso y colecciones de gestión estratégica emitida por el Ceange (1999) señala para que un sistema de recolección sea eficaz, "Esto debería permitir un seguimiento rápido, regular y debe organizarse para maximizar el uso, los métodos actuales de comunicación, de bajo costo y consumir poco tiempo con los clientes que requieren sólo recordatorios ocasionales "(p245). Por lo tanto, la colección es una operación realizada por la empresa con el fin de recuperar el importe de una venta a crédito, ya sea un servicio o un producto. Cuando se habla de un sistema de recogida, se refiere a las políticas de fijación de metas y la colección que han solicitado determinada empresa, en función de la actividad de negocios que se dedican, a todo esto, es para devolver el dinero de las ventas en el momento adecuado, lo que permite el desarrollo normal de la empresa en su compra - venta.

Los temas a considerar en un sistema de recogida.

Sistema de identificación del problema: las empresas más pequeñas utilizan el informe de una cuenta antigua, utilizada para identificar saldos vencidos, pero no es realmente un problema, que sólo recoge los saldos ya vencidos, este informe debe reflejar la madurez temprana a las actividades de recolección de planificación.

Actividades de recolección.

Esta actividad de recogida puede ser: Enviar la segunda copia de la factura original, una primera carta de cobro, una segunda carta de cobro, la segunda colección llamada o la primera vez que usted ha mencionado una acción legal, independientemente de su forma. Es importante destacar que el sistema de recogida para ser eficaz, debe ser conocido cuando se toman acciones concretas. ¿Cómo puede realizar acciones específicas y adecuadas?

Conducta de evitación del deudor: Algunos clientes después de la acción de cobro de ejercicios constantemente llegan los pagos, ya que otros vienen con excusas cuando llegan a la última forma, realmente debe determinar si es o no la razón válida por la que no han sido cancelados y tratan de poner remedio a la situación de la mejor manera posible.

Al tratar con los clientes que no tienen intención de pagar sus cuentas, usted debe enviar la factura a un abogado con la cantidad establecida, de lo contrario es mejor cancelar la cuenta, porque los costes de recolección podrán superar el importe de las ganancias potenciales. Esto es consistente con la forma de trabajar de la organización y la cuenta de ese miembro, es libro abierto y como pasen los meses la deuda se acumulará en base a una tarifa fija o mantenimiento adicional como accionistas estipuladas.

De acuerdo con el boletín emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1997), señala que "de conformidad con el principio de valor histórico en el esquema de la teoría básica de la contabilidad financiera, las cuentas por cobrar se debe registrar el valor acordado del derecho inicialmente necesaria "(p238). Basado en el principio de realización, el valor acordado se debe cambiar para reflejar lo que se espera razonablemente de dinero en efectivo, en especie o servicios a cada uno de los artículos en las notas que esto requiere que se les dé, efecto, descuentos o

bonificaciones acordadas, así como las estimaciones para cuentas de cobro dudoso. El boletín indica en los párrafos, cuantificar la cantidad de elementos que se consideren cuentas incobrables o deudas incobrables, una encuesta debe llevarse a cabo como una base para determinar el valor de los que se deducirá o cancelará y ser capaz de establecer o incrementar las estimaciones necesarias en anticipación de acontecimientos futuros que pueden afectar la cantidad de ventas cuantificables.

Políticas de cobranzas.

Villaseñor (1998), menciona: "La política de trabajo que proviene de la administración superior a la inferior, con el propósito de perpetuar las diferentes técnicas, cuya implementación es el resultado de un trabajo de recaudación efectiva dentro de una organización establecida" (p.220).

En particular, las políticas de cobro se refieren a todos aquellos parámetros que regulan los procedimientos utilizados por las empresas, con el fin de recuperar los créditos que han dado a sus clientes. Las políticas deben estar por escrito y ser claras y bien definidas: el establecimiento de políticas de colección es sumamente importante, ya que para el personal que trabaja en el departamento de crédito y cobranza y para los nuevos que vengan a la empresa son de gran ayuda, y sirven de guías. La implementación de políticas para colecciones aporta los siguientes beneficios:

- El personal puede tener un derecho sobre la unidad y la recolección.
- Los clientes reciben el mismo trato y el personal da las mismas respuestas a los clientes.
- Personal subalterno puede actuar de manera más independiente, sin consultar o remitir los casos al área responsable de la aceleración del proceso.

También tener en cuenta algunos aspectos en el diseño de políticas de colecciones, en primer lugar, uno debe saber las condiciones de los pagos que pueden servir como cheques, órdenes de pago y los pagos de transferencia, entonces las acciones a seguir en caso de que haya rebotado los cheques, debe conocer los procedimientos de acuerdo con el cliente y el tratamiento que debe darse a los considerados en mora.

Gestión de cobranzas.

En relación con la gestión de cobro, Villaseñor (1998), designa como "El procedimiento de recogida; es una de las muchas actividades de una empresa en su conjunto, determina su eficiencia" (p222). Es decir, se refiere a la gestión eficiente del dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas, procedimientos de facturación por cobrar y de recuperación rápida.

La rotación de este dinero es vital para la estabilidad de la empresa, garantizando así un buen flujo de efectivo que le permitirá a la empresa hacer las operaciones de venta adecuadamente. Otro aspecto a tener en cuenta en la gestión de cobros es el mantenimiento y uso de registros adecuados para proporcionar información precisa y oportuna sobre los clientes que les ha prestado información.

Entre estos aspectos se encuentran:

- ✓ Para cada cliente se deben establecer un registro permanente y facturas individuales.
- ✓ El registro individual debe mostrar la fecha, número de factura y el importe de cada compra.
- ✓ Usted debe mostrar la fecha y la cantidad de cada pago recibido realmente.
- ✓ Registrar la vía de la recuperación que se realiza para el cliente como: visitas personales, llamadas telefónicas, cartas de cobro o recordatorio.
- ✓ Se debe asignar a una persona la responsabilidad de mantener estos registros.

Es importante hacer hincapié en que la gestión de cobro en una empresa que está bien organizado, debe realizar los cargos acordados en las fechas de las facturas, así que no deje que el cliente supera la fecha estipulada de colección. Para ello es necesario que se implementara una serie de políticas y reglamentos que rigen la gestión de las colecciones, lo que garantiza un mejor control.

La retención del dinero recaudado, un riesgo y un obstáculo para el desarrollo normal del flujo de caja diario, por lo que el departamento de crédito y cobranza permanece desinformado y no tiene conocimiento de la situación real, por lo que es muy importante el departamento de comunicación existente y la colección personal, ya que esto garantiza una gestión eficaz.

También esta comunicación debe existir entre el departamento de crédito-cobranza y contabilidad, para verificar los movimientos del día y proporcionar información oportuna a la gerencia en la gestión de los resultados, por lo que lo ayudará más tarde a la toma de decisiones sabias.

5.3 JUSTIFICACIÓN.

La planificación estratégica es básica para que las organizaciones usen un enfoque más sistemático, lógico y racional para elegir sus estrategias. Es asombroso lo creativo e innovadores que se vuelven los gerentes y los empleados cuando comprenden y respaldan la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa.

La planificación estratégica no asegura el éxito de una organización, pero si sabemos dónde estamos y tenemos una idea de cómo hemos llegado ahí, quizá podamos ver hacia dónde nos dirigimos, y si los resultados que se interponen en nuestro camino son inaceptables, podemos hacer los cambios oportunos.

El proceso de la administración estratégica es dinámico y continuo. El cambio sufrido por uno de los componentes básicos del modelo puede requerir, a su vez, un cambio en uno o todos los demás componentes. En realidad, este proceso no termina jamás.

La presente tesis detalla, cómo se debe realizar el proceso de la administración estratégica en una organización de cualquier tipo, analizando cada una de sus etapas: la formulación de las estrategias, la implementación de las estrategias y la revisión, evaluación y control de las mismas.

El objetivo principal es auditar el proceso mencionado anteriormente realizado a una microempresa del sector comercial, para así poder emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones, ya que el razonamiento de las decisiones estratégicas será más importante que la decisión en sí.

5.4 OBJETIVOS.

5.4.1 Objetivo general.

Diseñar e implementar un plan de riesgo crediticio, para evitar la morosidad en las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el sector urbano del cantón la Troncal.

5.4.2 Objetivos específicos.

- Establecer políticas de gestión en la que señale la capacidad de pago y el endeudamiento del cliente.
- Asesorar sobre las políticas de la organización con respecto al crédito a colaboradores y potenciales clientes de la empresa.
- Establecer un plan de riesgo crediticio que disminuya la morosidad de los clientes de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos.

5.5 UBICACIÓN.

El cantón la Troncal se encuentra ubicado en la zona occidental de la provincia del Cañar y nuestra propuesta está direccionada a las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el sector urbano del mencionado cantón.

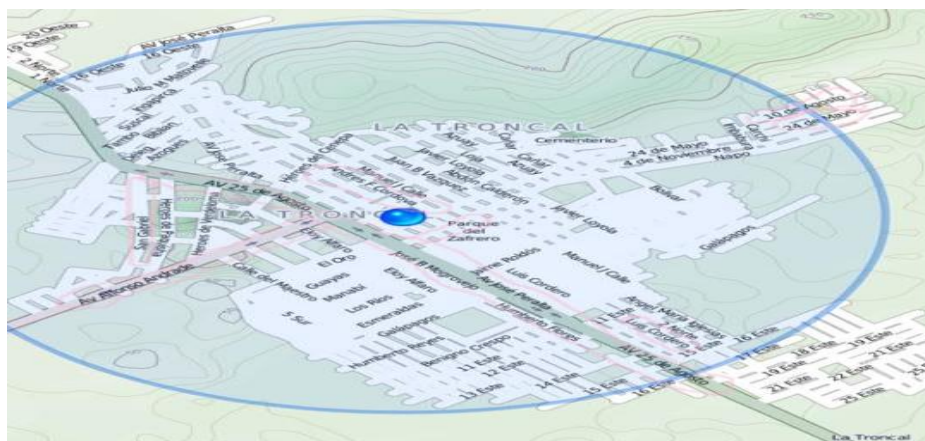
Dichas microempresas se encuentran en las calles: *Av.25 de Agosto, Av. Alfonso Andrade, Calle. San Gabriel, Parque El Zafretero, Calle Andrés F. Córdova, Calle 10 de Agosto.*

Figura 11. Ubicación del Cantón La Troncal.



Fuente: www.google.com

Figura 12. Calles del sector urbano del cantón La Troncal.



Fuente: www.google.com/maps

5.6 FACTIBILIDAD.

Factibilidad administrativa.

Este proyecto es factible financieramente puesto que los socios aportarán los activos necesarios para el funcionamiento del mismo, y con los recursos que sean necesarios para el normal desarrollo y funcionamiento de la propuesta.

Factibilidad presupuestaria.

Este proyecto es factible presupuestariamente ya que en el cantón La Troncal también se basa su economía en las actividades comerciales, producto de las ventas de electrodomésticos u otros enseres para la satisfacción en el hogar.

Factibilidad técnica.

Este proyecto es factible técnicamente debido a que en él se desarrollarán plenamente los conocimientos adquiridos durante la vida universitaria de las egresadas, se cumplirán con todos los requerimientos materiales que serán necesarios para la implementación de este proyecto.

Factibilidad legal.

Este proyecto es factible legalmente porque cumplirá con todos los requerimientos legales para su operación y aprobación respectiva:

Obligaciones tributarias- tiene las siguientes obligaciones tributarias³¹:

³¹Servicios de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/88>

- a) Anexo de compras de retenciones en la Fuente por Otros Conceptos.
- b) Declaración de Impuesto a la Renta Sociedades.
- c) Declaración de Retenciones en la Fuente.
- d) Declaración Mensual de IVA.

Permiso y patente municipal.

Este permiso o documento se lo obtiene en las oficinas de la muy ilustre municipalidad del cantón. Presentando la siguiente documentación³²:

- Registro único de contribuyentes (RUC).
- Copia de la cedula de identidad del representante legal.
- Copia del certificado de votación del representante legal.
- Formulario de declaración para obtener la patente.

Obligaciones ante el Instituto de Seguridad Social.

Obligaciones del empleador en Ecuador:

- Celebrar un contrato de trabajo.
- Inscribir el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Afiliar a tu trabajador a la Seguridad Social (IESS), a partir del primer día de trabajo, inclusive si es a prueba.
- Requisitos para la Inscripción al IESS
 - Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación del patrono y del empleado (a color).
 - Copia del contrato de trabajo debidamente legalizado en el Ministerio de Trabajo.
 - Copia del comprobante del último pago de agua, luz o teléfono del patrono.
- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- Sueldo básico que se debe pagar es de \$340.00 (SBU 2014).
- Asumir el porcentaje (11,15%) que corresponde al empleador por la seguridad social.
- Pagar horas extras y suplementarias.

³²Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Milagro:
<http://milagro.gob.ec/servicios/ordenanzas/>

- Pagar los décimos tercero y cuarto.
- A partir del segundo año de trabajo pagar los Fondos de Reserva.
- A pagar utilidades si la empresa tiene beneficios.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

Todo el manejo del crédito y de la cartera es un verdadero proceso que comprende cuatro etapas: estudio de la solicitud, asignación del crédito, administración de la cartera y cobranza. Es necesario observar estrictamente cada una de ellas para que el resultado final, sea la exitosa recuperación de la cartera. Ignorar o realizar defectuosamente este proceso, trae su pérdida o una serie de dificultades, a veces muy difíciles, para recuperarla.

Según Michael Hammer un proceso es “Un conjunto de actividades, que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el deudor”³³. Daniel Morris lo define como “una actividad que se lleva a cabo en una serie de etapas para producir un resultado específico o un grupo coherente de resultados específicos”³⁴

En las definiciones anteriores se encuentran los tres elementos que conforman un verdadero proceso: un conjunto de actividades, que se ejecutan por etapas para obtener un producto. Estos elementos se encuentran en la concesión de un crédito y su posterior administración.

En efecto, las actividades son realizadas para investigar al solicitante; los análisis para decidir sobre la conveniencia de otorgar el crédito; para la administración de la cartera y para su posterior recuperación mediante las gestiones de cobranza. También se encuentran las etapas que en su orden son: la investigación del solicitante, la asignación del crédito, el seguimiento de las cuentas y su recuperación. Finalmente, mediante las actividades y las etapas, se obtiene un producto: la cartera.

La importancia de la información en las transacciones.

La naturaleza imperfecta de la información está disponible en todos los mercados de bienes y servicios; es un incentivo a la creación de diferentes tipos de instituciones en la economía, como una respuesta natural ante este hecho.

³³ HAMMER, Michael,: *Reingeniería*, Norma, Bogotá, 1994.(p37).

³⁴ MORRIS, Daniel,: *Reingeniería, cómo aplicarla con éxito en los negocios*, Mc.Graw Hill, ImpreAndes, Bogotá, 1994.

En los mercados de crédito, las deficiencias de la información son aún más acentuadas, debido a que el precio (tasa de interés) no resume toda la información que requieren los contratantes (deudor y acreedor) del crédito, para efectuar la transacción, como ocurre en la mayor parte de los mercados. Es decir que el producto, que en este caso es el crédito, solo se define como tal cuando se cumple la promesa de pago y no cuando se realiza la entrega del dinero.

Sintetizando la idea, en los mercados de crédito la información es imperfecta e incompleta, ya que los acreedores entregan poder de compra (dinero) hoy, a cambio de una promesa de pago futura, promesa que puede concretarse, pero también puede no cumplirse.

En cuanto a los mercados de microfinanzas, cuyas actividades se distinguen por la dispersión de las unidades microproductivas, por la heterogeneidad de las microempresas, por los recursos y métodos de producción que utilizan y por la variabilidad de su actividad a lo largo del tiempo, es innegable que estos aspectos generan una limitación poderosa (asociada con la información) para la realización de transacciones financieras.

Así mismo la información es insuficiente para predecir la probabilidad de repago. Si ello ocurre, es muy posible que la transacción financiera simplemente no se materialice, ya que el costo de adquirir la información necesaria resulta muy elevado con relación a los montos promedio de los créditos otorgados, poniendo en riesgo de esta manera la rentabilidad de las microempresas que basan sus ventas en estos microcréditos.

Por otro lado, la información es asimétrica, porque el prestamista no puede determinar con certeza el riesgo o la rentabilidad del proyecto de inversión, ni la honestidad o habilidad de cada prestatario potencial, para el repago del crédito. Finalmente, existe un componente de información incierta o incertidumbre, que se refiere a los casos en que la naturaleza cambia en un momento determinado después de firmar el contrato.

Una buena parte de las barreras impuestas por la carencia e imperfección de la información podrían ser solucionadas por el deudor potencial, si es que éste pudiese suministrar la información necesaria al acreedor, para procurar su acceso al crédito. Sin embargo, esto no ocurrirá si los costos de transacción de convencer al acreedor

son demasiado elevados. En tal situación, el deudor potencial desistirá y se autoexcluirá del universo de demandantes de crédito otorgado por fuentes institucionales de financiamiento, abriendo la posibilidad de que el prestatario se vea obligado a elegir entre un acreedor formal y uno informal.

Costos de transacciones del acreedor (costos de prestar).

Por las características intrínsecas de las microfinanzas, que fueron mencionadas anteriormente, para lograr el acceso al crédito del grupo meta seleccionado, es necesario contar con una Tecnología Crediticia que haga uso intensivo de la información. Sin embargo, la magnitud de los costos asociados a todos aquellos que intervienen en este tipo de transacciones puede a su vez representar barreras de acceso al crédito.

Además de los costos de búsqueda de la información, los costos de prestarle al microempresario son especialmente elevados para el acreedor por diversas razones, al menos si se comparan con los costos incurridos por la banca tradicional. En general, estos costos incluyen tres componentes:

1. Costos de manejo de las transacciones, que resultan de la necesidad de entregar, recibir, registrar, desembolsar los préstamos, etc. Es decir, de aspectos necesarios para la administración de cada transacción, cuyo costo es mucho más elevado en comparación con la banca tradicional debido a que se trata de pequeños montos.
2. Costos de reducir el riesgo, se derivan de la búsqueda de información para determinar la capacidad de pago de un deudor potencial "screening", de la selección de términos y condiciones en los contratos que incentiven a revelar la verdadera capacidad de pago del deudor, del diseño de los contratos, seguimiento de los créditos y esfuerzos por recuperar esos préstamos.
3. Costos asociados con pérdidas por morosidad, es decir por la probabilidad de que el préstamo no sea pagado en las condiciones establecidas. Entre mayor sea el préstamo (o número de pequeños préstamos) mayor será la pérdida posible.

La heterogeneidad de las instituciones de la muestra seleccionada, en términos de estructura jurídica (bancos, fondos financieros privados, organismos no gubernamentales y cooperativas), fuentes de fondos (comerciales o donaciones) y

políticas o metodologías contables no permiten realizar una comparación de sus niveles de costos en forma objetiva.

MANUAL DE CRÉDITO

MODELO GENÉRICO

Introducción.

Considerando la importancia de contar con un manual de políticas, procedimientos y reglamento de productos crediticios, que proporcione información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios responsables, a los diferentes niveles de la organización, se ha desarrollado el presente documento respetando los siguientes factores:

- La visión, misión, políticas, procedimientos, normas, objetivos y/o reglamentos vigentes.
- Las estructuras organizacionales necesarias para el desarrollo de la actividad.
- El grado de autonomía y de coordinación requeridos para el adecuado desenvolvimiento de los productos.
- Los mecanismos de control que deberán ser utilizados.
- Los procesos crediticios.

El presente manual general de crédito, norma las políticas, los procedimientos técnicos, de operaciones y legales, requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos de las microempresas que se dedican a la venta de electrodomésticos, línea blanca, línea gris y línea café.

A todos los directivos y empleados de la institución que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos.

A saber:

Capítulo I: Políticas de Crédito.

Son principios generales de crédito a los que debemos ceñirnos a fin de disponer de una cartera que satisfaga los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y rentabilidad.

Capítulo II: Procedimientos Crediticios.

Es la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de los pasos se realiza en forma correlativa y atendiendo a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

Capítulo III: Reglamento de Crédito.

Es la descripción detallada de los créditos a otorgar, conteniendo una definición del grupo meta para el cual está diseñado el producto, requisitos básicos para acceder al mismo, destino del crédito, moneda en la cual podrá ser desembolsado, montos, plazos, tasa de interés aplicada, tipo de amortización disponible y garantías requeridas.

En el manual de políticas se establecen los términos y condiciones aplicables en general a todos los productos crediticios; cualquier excepción a las políticas generales, será expresamente indicada en el reglamento de crédito de cada producto. Si alguna disposición indicada en los reglamentos de crédito no guardare concordancia con las indicadas en el manual de políticas, prevalecerá lo está establecido en el manual de políticas.

Objetivos Generales.

La definición de las políticas generales de crédito, constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios que rigen actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos.

Además, se pretende comunicar a la estructura organizacional, las funciones, y las normas en vigencia, de forma que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

El objetivo del presente manual, es establecer las normas y lineamientos correspondientes para la ejecución de las operaciones crediticias en sus diversos productos, que realicen las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos.

Objetivos específicos.

- Aplicar criterios homogéneos en las microempresas de objeto múltiple para el otorgamiento de créditos.
- Establecer los lineamientos crediticios a ser aplicados por el personal de las instituciones y los departamentos involucrados en los procesos de créditos.
- Establecer los mecanismos de gestión de créditos, límites, constitución de garantías, evaluación, y niveles de aprobación para créditos que se otorga a los solicitantes, precisando sus derechos y obligaciones como sujetos de crédito así como de los avales y garantías.
- Establecer los medios de recuperación de los créditos otorgados con los menores costos posibles para las microempresas.
- Crear los mecanismos de recuperación oportuna de los créditos.
- Promover el otorgamiento de los créditos, estableciendo mecanismos que faciliten los mismos.
- Minimizar los riesgos en el otorgamiento de créditos y facilitar las recuperaciones.
- Orientar a propietarios y trabajadores en materia crediticia.

Misión.

Dar cumplimiento a todas las políticas emitidas por parte del manual, relacionadas con la concesión y recuperación de créditos y coordinar para que se cumplan.

Visión.

Mantener los niveles de liquidez y rentabilidad de las microempresas, consolidando los procedimientos de créditos y cobranzas

Políticas.

Capacidad crediticia.

- Estudiar de manera minuciosa el historial crediticio de los clientes potenciales para asegurarse de que los futuros clientes no se encuentren reportados por ninguna institución financiera.
- Verificar los datos que entregue la clientela, al momento de llenar la solicitud de crédito, todo documento referencia deberá ser controlado.

Capacidad de pago.

- La empresa estudiará cuál es el poder financiero que el deudor tiene según los activos que posee, si falla, el acreedor podrá embargar para poder obligar a pagar la deuda.
- Acreditar la relación comercial o comportamiento de pago con bancos u otras instituciones de crédito o comerciales, mediante alguno de los siguientes documentos:
 1. Certificado bancario.
 2. Comprobantes de pago de deudas de consumo.
- La renta líquida mensual debe ser acreditada mediante:
 1. . Las 3 últimas liquidaciones de sueldo y hasta las 6 últimas para el caso de personas con renta variable.
 2. . Antigüedad mínima de 1 año en el actual empleo.

Capacidad de endeudamiento.

Los solicitantes deberán presentar un nivel de endeudamiento máximo de 12 veces, medido como el total de las deudas comerciales y de consumo. Se establecerá también límites en los montos de crédito otorgados a los clientes potenciales.

Políticas de cobranza.

Para Gitman (2003, p242), "son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento". Estos procedimientos se explican a continuación:

- *Notificación por escrito:* Constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.
- *Llamadas telefónicas:* Constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no haya dado el resultado esperado, en este caso, el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si el deudor posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.

- *Visitas personales:* Esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- *Mediante agencias de cobranzas:* Es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.
- *Recurso legal:* Es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella, incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.

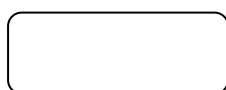
Procedimientos.

En este capítulo se describen los pasos básicos a seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación formal entre el deudor y acreedor. El orden de los pasos es correlativo y la solicitud sólo podrá pasar a la siguiente etapa si ha cumplido todos los requisitos de la etapa anterior.

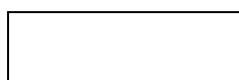
En cualquiera de las etapas, el proceso puede ser interrumpido, debiéndose informar sin demora al acreditado de los motivos de la decisión. El sistema informático registrará las diferentes etapas, los tiempos invertidos y los responsables de cada una de ellas.

La simbología utilizada en diagramas se expone a continuación:

⊖ Acción de control. Marca los puntos claves de control, identificando la acción dentro de una serie de actividades realizadas dentro de un procedimiento, los cuales son realizados para control y administración de riesgos.



Inicio. Representa inicio o término. Indica el principio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se anotará inicio o fin, según corresponda.

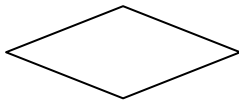


Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo. En la parte inferior media, se anotará el número consecutivo de la actividad.

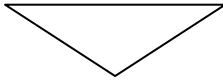


Documento. Documento que entra y/o sale y que se genera o

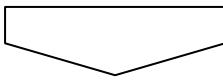
utiliza en el procedimiento.



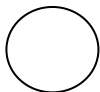
Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.



Archivo permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por período indefinido.

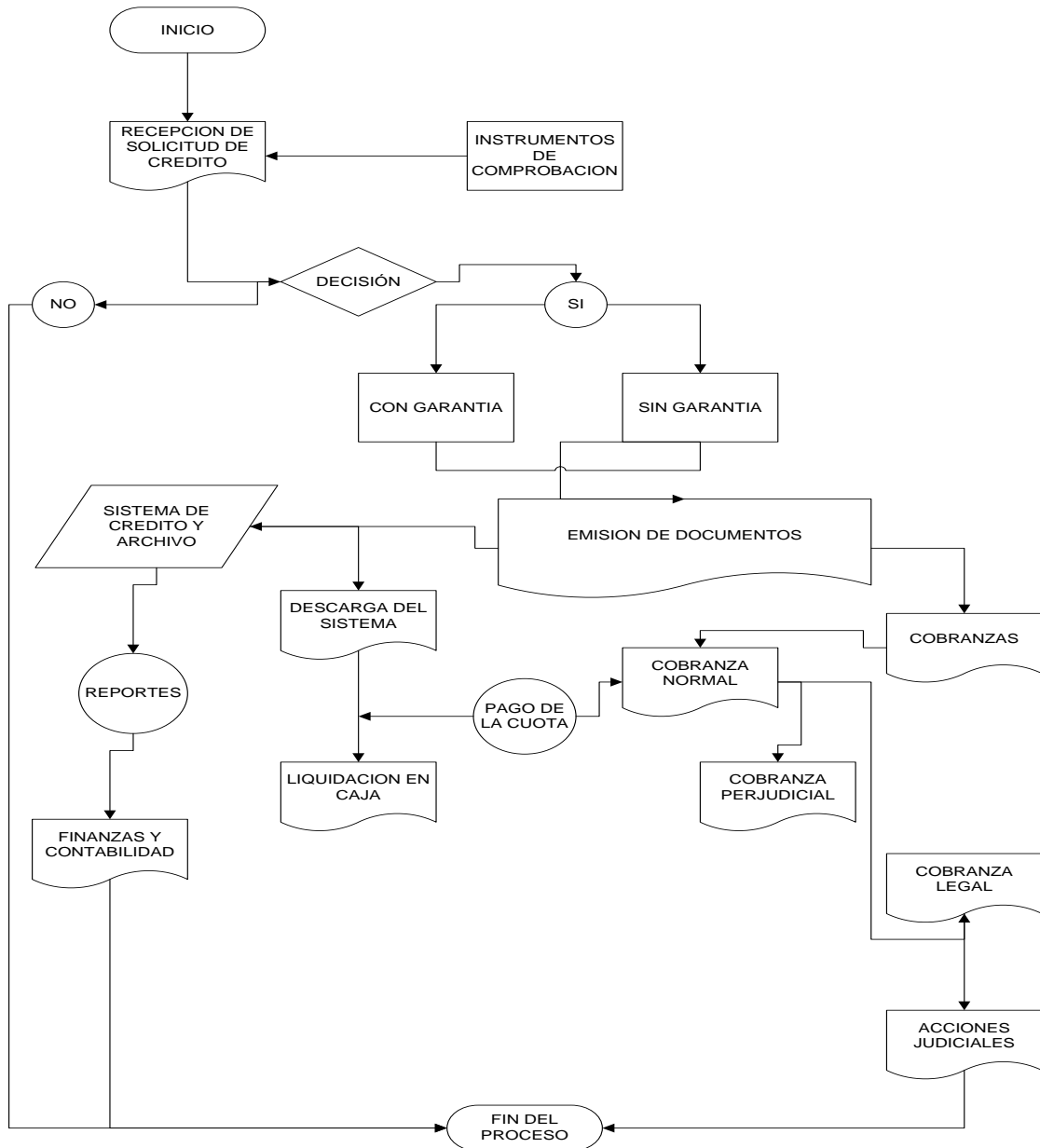


Conector de página. Conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el procedimiento.



Conector. Conector o enlace, de una parte del diagrama con otra parte lejana del mismo.

Figura 13. Procedimiento para el otorgamiento de un crédito.



Paso Nº 1 Verificación de datos.

Proceso para la evaluación del crédito.

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

La evaluación del solicitante, para el otorgamiento del crédito comercial, debe considerar además de los conceptos señalados en el párrafo anterior, su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones, las garantías preferidas (de muy rápida realización y autoliquidables), la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las empresas del sistema financiero.

Paso Nº 2 Verificaciones de datos.

Estudio de la solicitud de crédito.

a) Se hace con la investigación del solicitante. Es para verificar la información proporcionada en la solicitud de crédito e investigar las cuatro Cs. (carácter o la moral, capacidad de pago, tanto de capital e internas condiciones: monto del contrato, tasa, amortización, garantías, plazos, descuentos y externos: las condiciones sociales, políticas y económicas que pueden cambiar en serio las condiciones en las que se concedió el crédito). En esta etapa de créditos debe ser analizado principalmente los siguientes aspectos, son elementos que explican en gran medida depende la posterior calidad de la cartera.

- El importe de la deuda debe ser tal que no comprometa los ingresos futuros y dificultan la recuperación del crédito.
- Garantías, aunque no tan rígida como aquellos créditos comerciales, deben apoyar suficientemente la propia deuda.
- La capacidad financiera del deudor y su familia.

La asignación de créditos.

Se debe considerar tres herramientas, para decidir si se niega o no, una solicitud de crédito: Los resultados de la investigación del solicitante, la aplicación de las políticas de crédito y criterio recto que tiene la función de tomar la decisión.

En efecto, los resultados del análisis del perfil del solicitante deben ser confrontados con las políticas establecidas por el vendedor, para verificar si son iguales y de esa manera evitar riesgos innecesarios e irrazonables.

Tomando un ejemplo de la generación humana, podría decirse que los genes que depende la cartera que está sana o enferma, son la investigación adecuada del deudor y la toma de decisiones acertadas. Gestionar la cartera es técnicamente aplicable a sus fases de gestión: planificación, organización, gestión, ejecución y control.

Una de las causas más influyentes del deterioro de la cartera está en su poca o ninguna administración. Pocos sistemas se dan cuenta de la monitorización continua de todos y cada uno de los créditos. Aparte de esta deficiencia, hay otra: a menudo no se provee de personal con formación adecuada y suficiente.

Colección.

En el proceso de crédito de las tres etapas anteriores, son como una medicina preventiva. Sin embargo, a pesar de la correcta aplicación de ellos, muchas buenas cuentas son degeneradas (por defecto), por diversas razones. La colección es la medicina curativa. Para ser realmente efectiva la colección se requiere conocimientos y la aplicación de técnicas adecuadas.

Verificación en central de riesgo.

Esta empresa nos brinda información del solicitante, la cual han sido recabadas de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), Cámara de Comercio y otras entidades particulares con el siguiente detalle:

DATOS E IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE.- Según este detalle podemos obtener el RUC, estado del contribuyente, direcciones, en caso de una empresa; quiénes son sus representantes legales, en caso de una persona natural; si es representante legal de una o varias empresas.

ENDEUDAMIENTO DEL SOLICITANTE.- Según este detalle nos brinda información del solicitante a nivel de la SBS, en la cual podemos obtener la calificación de sus últimos 6 meses según su endeudamiento con entidades financieras, también la

cantidad de entidades con las que viene operando, así como el detalle de su endeudamiento

Se deberá tener presente las referidas calificaciones que la SBS según detallamos a continuación:

A.- CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES.

CATEGORÍA NORMAL.

El deudor.

Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo, con relación a su capacidad de generar utilidades. a) El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y, b) Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor:

- a. Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica;
- b. Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
- c. Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
- d. Es altamente competitivo en su actividad.

CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses.
- El flujo de caja tiende a debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes; o,

- Incumplimientos ocasionales y reducidos que no excedan los 60 días.

CATEGORÍA DEFICIENTE.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades; o,

Incumplimientos mayores a sesenta (60) días y que no exceden de ciento veinte (120) días.

CATEGORÍA DUDOSO.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,

Incumplimientos mayores a ciento veinte (120) días y que no exceden de trescientos sesenta y cinco (365) días; o,

CATEGORÍA PÉRDIDA.

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

Un flujo de caja que no alcanza a cubrir los costos. Se encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o, Incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

B.- CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR CONSIDERADO COMO MES Y DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO.

CATEGORÍA NORMAL.

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES.

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

CATEGORÍA DEFICIENTE.

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

CATEGORÍA DUDOSO.

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

CATEGORÍA PÉRDIDA.

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte (120) días calendario.

VERIFICACIÓN DE DOMICILIO Y LABORAL.

Se deberá proceder a realizar visitas al domicilio y centro laboral del solicitante y aval (si fuera el caso) con el siguiente carácter:

Domiciliaria.- Confirmar que el solicitante habite o sea propietario del domicilio con documentos acreditables, así mismo de manera objetiva verificar status de la vivienda, muebles con los que cuenta, entorno familiar.

Laboral.- Confirmar la relación laboral del solicitante con la empresa donde labora (antigüedad laboral, cargo, sueldo) en el caso de ser trabajador dependiente, si fuera el caso de ser independiente se deberá verificar (antigüedad del negocio, mercadería en stock, maquinaria para producción, número de trabajadores, afluencia de clientes)

En ambos casos se deberá tener presente la ubicación del domicilio y del centro laboral, considerando que aquellas direcciones ubicadas en zonas peligrosas o de difícil acceso no podrán calificar para el crédito.

Primera entrevista de crédito.- En la primera entrevista se deberá tratar de obtener la mayor información posible tales como:

A.- Monto y propósito del crédito.

- ¿Qué producto necesita?
- ¿En qué tiempo lo piensa pagar?
- ¿Para qué requiere el producto?

B.- Fuentes de Pago.

- ¿Cómo pagara su crédito?
- ¿Cuáles son sus fuentes principales de financiamiento?
- ¿Qué otras fuentes de pago son disponibles?

C.- Datos Financieros (Negocios o Empresas).

- Balances del año anterior.
- Balances a la fecha (tres meses últimos).

D.- Confianza.

- Generalidades.

Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación por más simple y rápida que sea, ya que todo crédito genera riesgo por fácil, bueno y bien garantizado que parezca.

El análisis del crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que solo lo disminuye.

Dado que en las decisiones de crédito no estamos actuando con variables exactas, debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común, antecedentes generales anteriores a crédito, seriedad y moralidad.

VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES.

Se deberá proceder a revisar las referencias de terceros, en instituciones financieras y comerciales, buscando obtener la siguiente información:

- ✓ Tipo de relación comercial.
- ✓ Antigüedad de relación comercial.
- ✓ Calificación de relación comercial.
- ✓ Línea de crédito obtenida por el solicitante.
- ✓ Tipos de líneas obtenidas (crédito, sobregiro, descuento, etc.).
- ✓ Saldo promedio en cuentas corrientes.
- ✓ Movimiento promedio en cuentas corrientes.
- ✓ Comportamiento de pago.
- ✓ Forma de pago de deuda.

FUNCIONES DEL ANALISTA DE CRÉDITO.

- Buscar y promocionar el servicio crediticio, seleccionando a los clientes potenciales.
- Evaluar exhaustivamente al cliente, sujeto de crédito, realizando las estimaciones económicas y cualitativas con la finalidad de detectar oportunamente capacidad y voluntad de pago.
- Participar con voz en los comités de crédito, sustentando las propuestas de financiamiento correctamente documentadas, basado en la información cualitativa y cuantitativa del solicitante.
- Seleccionar, evaluar y apoyar el perfeccionamiento de las garantías de acuerdo a las políticas de la institución.
- Velar por la permanente y oportuna actualización de la información del deudor con la finalidad de disminuir el riesgo crediticio.
- Actuar con rapidez y eficiencia en las respuestas de las solicitudes de los clientes, según los términos de la resolución de los créditos.
- Efectuar un permanente control de morosidad y visitar a los deudores, según los términos de la resolución de los créditos.
- Sustentar las razones de la morosidad de su cartera ante el comité de créditos.
- Mantener estricta confidencialidad sobre la información de los clientes de la empresa.
- Preparar o reportar la información correspondiente que les sea solicitada por las áreas de control y auditoría.
- Velar por una correcta conservación de los expedientes de los clientes.

- Cumplir con las demás funciones que le encomiende su jefe inmediato.

Es muy importante resaltar la atribución del ANALISTA DE CRÉDITO en los procesos que demanda el cliente, tanto para colocar, como para recuperar los créditos, extendiendo así su relación con el cliente a través de un circuito financiero completo.

Evadir este principio, que se propone en la tecnología crediticia, trae como principal consecuencia diluir las responsabilidades entre muchos participantes en el seguimiento de la morosidad, lo que directamente impide conocer claramente el éxito o el fracaso de la persona que sustenta la propuesta de financiamiento.

Acciones Preventivas.

Las acciones para recuperación preventiva incluyen llamadas telefónicas o visitas al cliente en su lugar de trabajo o domicilio, con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del cliente, pudiendo encontrar los siguientes casos:

*Clientes que descuidan la fecha de vencimiento.

*Clientes que temporalmente se atrasan pero generalmente realizan el pago.

*Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones geográficas.

*Clientes que siempre se atrasan.

*Clientes que involuntariamente se atrasan por la situación económica de las empresas o el lugar donde desempeñan su trabajo.

*Clientes que deliberadamente incumplen con el pago.

*Clientes que no pagan porque su situación económica no lo permite.

Cada uno de estos casos son analizados en forma independiente, con la finalidad de tomar una decisión definitiva de cobro.

5.7.1 Actividades.

1. Presentación del proyecto.
2. Visita a los administradores de las microempresas para obtener una fecha para la presentación del proyecto.
3. Presentación de la Propuesta.
4. Sondear a los clientes que se encuentran en mora para conocer la situación real del por qué los retrasos según sus perspectiva.

5. Encuestar a los trabajadores y propietarios de las microempresas, para conocer la situación real de la empresa desde su perspectiva.
6. Reunión con el administrador para la aceptación del manual de políticas y procedimiento.
7. Diseñar las estrategias de incentivos del departamento de ventas y análisis de crédito.
8. Obtención de resultados.
9. Verificación y presentación de resultados a la administración.
10. Conclusiones y recomendaciones.

Cuadro 16. Cronograma de Actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SEMANA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 9 al 13 de febrero de 2015			
FECHA/HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	LUGAR/SEDE
Lunes 9 de febrero/2015 7 a.m. a 12 a.m.	Presentación del manual	Propietario y colaboradores	Sede
Martes 10 de febrero/2015 7 a.m. a 12 a.m.	Planeación por responsabilidades y funciones	Propietario y colaboradores	Sede
Miércoles 11 de febrero/2015 7 a.m. a 12 a.m.	Implementación del manual	Propietario y colaboradores	Sede
Jueves y Viernes de febrero/2015 7 a.m. a 12 a.m.	Unificar criterios	Propietario y colaboradores	Sede
	Capacitación	Propietario y colaboradores	Sede

PRESUPUESTO ANUAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Cuadro 17. Presupuesto de Actividades y Recursos.

ACTIVIDADES Y RECURSOS	CANTIDAD	VALOR	
		UNIDAD	TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
CAPACITACIONES Y ASESORÍAS PROFESIONALES	4	320,00	1.280,00
TOTAL RECURSOS HUMANOS.			1.280,00
RECURSOS MATERIALES			
COMPUTADORA	1	450,00	450,00
PEN DRIVE	3	15,00	45,00

SERVICIOS DE INTERNET (mensual)	12	25,00	300,00
SERVICIOS DE IMPRESIÓN DEL MANUAL			
RESMA PAPEL A4	3	3,00	9,00
ESFEROS	50	0,35	17,50
CARPETAS/EMPASTADOS	3	15,00	45,00
TOTAL RECURSOS MATERIALES.			866,50
OTROS			
TRANSPORTE (2 Capacitadores)	16	2,50	40,00
ALMUERZOS (2 Capacitadores, Propietarios y colaboradores)	40	2,5	100,00
TOTAL OTROS			140,00
TOTALES			<u>2.286,50</u>

5.7.2 Impacto.

Impacto institucional.

Con la implementación de estrategias que fomenten al personal del departamento de ventas y de crédito, permitirá mejorar el análisis crediticio de los clientes potenciales, mejorando significativamente la recuperación de la cartera y disminuyendo los riesgos de pérdidas de las microempresas, logrando así alcanzar los objetivos institucionales.

Impacto socio-económico.

Para cumplir adecuadamente con el manual e incentivando con nuevas estrategias planteadas, se debe generar un clima organizacional adecuado para que los empleados cumplan con los objetivos del negocio y de esa manera, mejorar sustancialmente la solvencia económica, permitiendo así que las microempresas se desarrollen económicamente; progresando, sirviendo aún mejor a los clientes; y así alcanzar la satisfacción de todos.

Impacto administrativo.

Con la implementación de una propuesta se logra alcanzar el objetivo principal de la administración, para adquirir mayor madurez y formalidad empresarial, la comisión administrativa en la ejecución, seguimiento y planificación de la mejora continua, el uso de esta herramienta ayudará a la empresa a seguir creciendo y consolidándose como una líder de sus asociados, creando una buena imagen frente a sus clientes y proveedores, ganándose así el respeto de sus competidores.

5.7.3 Cronograma.

DETALLES	NÚMERO DE SEMANAS EMPLEADAS PARA EJECUTAR LA PROPUESTA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Presentación del proyecto.	■	■	■							
2. Visita a los administradores de las microempresas para obtener una fecha para la presentación del proyecto.		■	■							
3. Presentación de la propuesta.			■	■	■					
4. Sondear a los clientes que se encuentran en mora para conocer la situación real del por qué los retrasos según sus perspectiva				■	■					
5. Encuestar a los trabajadores y propietarios de las microempresas para conocer la situación real de la empresa desde su perspectiva.					■	■				
6. Reunión con el administrador para la aceptación del manual de políticas y procedimiento.						■	■			
7. Diseñar las estrategias de incentivos del departamento de ventas y análisis de crédito.							■	■		
8. Obtención de resultados.								■	■	
9. Verificación y presentación de resultados a la administración.								■	■	
10. Conclusiones y recomendaciones.									■	■

5.7.4 Lineamientos para la evaluación de la propuesta.

- Definir los lineamientos bajo los cuales se gestionará el seguimiento de los proyectos por parte de la gerencia del departamento, y la adopción y la madurez de la cultura de la mejora continua en la gestión de las microempresas.
- Mantener el estricto cumplimiento de los procesos e incentivos por ventas de gestión de departamento y de fondos, los cuales fueron verificados por las evaluaciones, el personal y los clientes.
- Crear la estructura y las directrices para la gestión del departamento de ingresos que se da en el plan de mejora continua y operando de manera eficiente y alineada, con las necesidades del modelo.

CONCLUSIONES

- La falta de políticas de crédito provoca que no se realice un análisis adecuado de la capacidad crediticia de los clientes, provocando atrasos en los pagos y afectando directamente al rendimiento de las microempresas que se dedican a la venta de electrodomésticos .
- Existe un bajo nivel de recaudación de los créditos vencidos creados por la falta de un manual que sirva de directriz y estandarice sus procesos en el otorgamiento de un crédito al momento de realizar una venta .
- Hay problemas de control, planificación y organización del departamento de venta y análisis de crédito. Por lo tanto se selecciona de forma inadecuada a los posibles deudores.
- El problema también se centra en el personal, ya que no cuentan con una capacitación adecuada que permita mejorar los conocimientos acerca del proceso crediticio.
- Falta de control en los límites de créditos, ya que se otorgan créditos sin verificar que la cartera se encuentre en niveles óptimos.
- El desarrollo de este proyecto permitirá a las microempresas establecer políticas, mecanismos y acciones que deben adoptarse para obtener la logística interna adecuada. Gracias a la implementación de estas normas mejorará la rentabilidad de las microempresas y se evitará elevadas pérdidas económicas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda diseñar un manual de procedimiento, que logrará un mayor rendimiento en las funciones de las ventas y la recopilación, para mejorar los niveles de recuperación de cartera vencida.
- Mejorar etapa del proceso de ventas, reducción de los niveles de crédito y cobranza de la cartera vencida y el período de recuperación de préstamos.
- El uso continuo de indicadores para medir el desempeño de los procesos de recaudación. Y la participación de los empleados de la empresa para cumplir con los objetivos organizacionales.
- Todo el personal, junto con el administrador deben capacitarse continuamente sobre temas relacionados al manejo del proceso crediticio.
- Limitar los créditos comerciales, para evitar elevados índices de morosidad, de esa manera se podrá seleccionar minuciosamente al posible cliente.
- La administración debe comprometerse a mejorar los manuales, procesos, políticas y principios dados al departamento de todos los empleados de la empresa y colocar cada una las políticas del departamento en un lugar visible, como se indica por las normas de calidad. Los empleados de diferentes departamentos deben cumplir estrictamente las políticas, normas y reglamentos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDERSON, Rolph E; HAIR Jr, Joseph F. y BUSH, Alan J: op.cit pág. 318.
- BARZMAN, S, Credit Checking, National Association of Credit Management, New York, 1980.
- CHRISTI, George y BRACUTI Albert, Credit Management, Credit Research Foundation Inc, New York, 1981.
- CUPELL, Rodolfo José, Organización de Créditos y Cobranzas, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1981.
- ESTÉVEZ-BRETÓN A, Manuel, Técnicas de Negociación Aplicadas a la Cobranza, Cargraphics, Bogotá, 1999.
- ETTINGER, R. (2000). Créditos y cobranzas. México. Editorial Continental.
- ETTINGER, Richard y GOLIEB David E., Créditos y Cobranzas, Editorial S.E.C.S.A., Méjico, 1980.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, Metodología de la Investigación, Mc Graw-Hill, Mexico, 2008.
- HURTADO CUARTAS Darío: Principios de Administración, Instituto Tecnológico Metropolitano, Medellín, 2008, (p43).
- GUZMAN, Enoc, Crédito y Cobranzas, Ediciones Tercer Mundo, Bogotá. 1983.
- KITZING, Donald R., Credit and Collections for small Business, Mc. Graw Hill Inc., New York I 1981.
- MONTAÑO, Agustín, Administración de la Cobranza, Editorial Trillas, 1987.
- ORTIZ, Alberto; Gerencia Financiera, Editorial McGraw–Hill Interamerican S.A., 1era Edición, Bogotá, 1994.
- PASCALE, Ricardo,: *Decisiones Financieras*, Prentice Hall, Buenos Aires, 2009, (p520).

- Programas de Crédito Educativo en América Latina en El Crédito Educativo como Inversión Social Permanente pág. 64. Editora Guadalupe, Bogotá, 1999.
- Reingeniería, cómo aplicarla con éxito en los negocios, Mc.Graw Hill, ImpreAndes, Bogotá, 1994.
- RODRÍGUEZ, Francisco (1992) Análisis del Crédito Educativo para Postgrados: El caso de América Latina. Apice, Bogotá.
- SANCHEZ, Pedro; Calidad y Productividad, Editorial Nuevos Tiempos, 1era Edición, Venezuela, 1991.
- SEDER, John W., Créditos y Cobranzas, Editorial S.E.C.S.A. Méjico, 1983.
- ZAPATA, Pedro: Contabilidad General, con Base en las Normas NIFF, 7ma Ed. pag.90 ; Editorial Mc Graw Hill Bogotá Colombia 2011.
- ZULUAGA URIBE, Gonzalo, Recaudo Persuasivo, Auto Edithors, Bogotá, 2003.

LINKCOGRAFIA

- AZCOYTIA, Carlos: *La historia del frío en la alimentación, las neveras y los frigoríficos*, <http://www.historiacocina.com/historia/articulos/frio.htm>
- DUREX,
<http://www.durex.com.ec/main.aspx?pid=6CgGQn9E8gaP00TZH9aKuA%3D%3D&idioma=148&parent=8d7stF7VCc5/Hz/MnoVQp2LgrVELhUAk>
- FUNDACIÓN EDUCATIVA HÉCTOR A. GARCÍA: *Los electrodomésticos*, <http://www.proyectosalohogar.com/Tecnologia/Electrodomesticos.htm>
- FUNDACIÓN EDUCATIVA HÉCTOR A. GARCÍA: *Los electrodomésticos*, <http://www.proyectosalohogar.com/Tecnologia/Electrodomesticos.htm>
- Faxas del Toro Pavel Jesús: *Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa*,
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>

- GENERAL ELECTRIC COMPANY: <http://espanol.geappliances.com/GE-Electrodom%c3%a9sticos-Informaci%c3%b3n-del-producto-P%c3%a1gina-de-inicio/86c/>
- GOBIERNO PROVINCIAL DEL CAÑAR,
http://www.gobiernodelcanar.gob.ec/public_html/paginas/la-troncal.20
- GRUPO EL COMERCIO: *En Ecuador se elevan los niveles de consumo*,
http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/Ecuador-elevan-niveles-consumo_0_664733554.html
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO; *Total de microempresas en las diferentes provincias del Ecuador*,
<http://redatam.inec.gob.ec/cgibin-RpWebEngine.exe-PortalAction>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO; *Inflación*,
http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/InflacionJulio2014/Presentacion_Inflacion_IPCjulio14.pdf
- Superintendencia de Compañías; *Clasificación de las compañías*,
http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/ss/20130207082132.pdf
- Ramírez Jiménez Stephanie, Restrepo Román Juan David, Reyes Romero Andrés Felipe: Aspectos Sociales y Empresariales de Colombia,
<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=74096>
- Rodríguez Rodríguez, O.M: *El crédito comercial*, <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v14/143035.pdf>

ANEXOS



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
DISEÑO DE PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA
ENTREVISTADOR: Egresados de la Carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y
Auditoría-CPA.

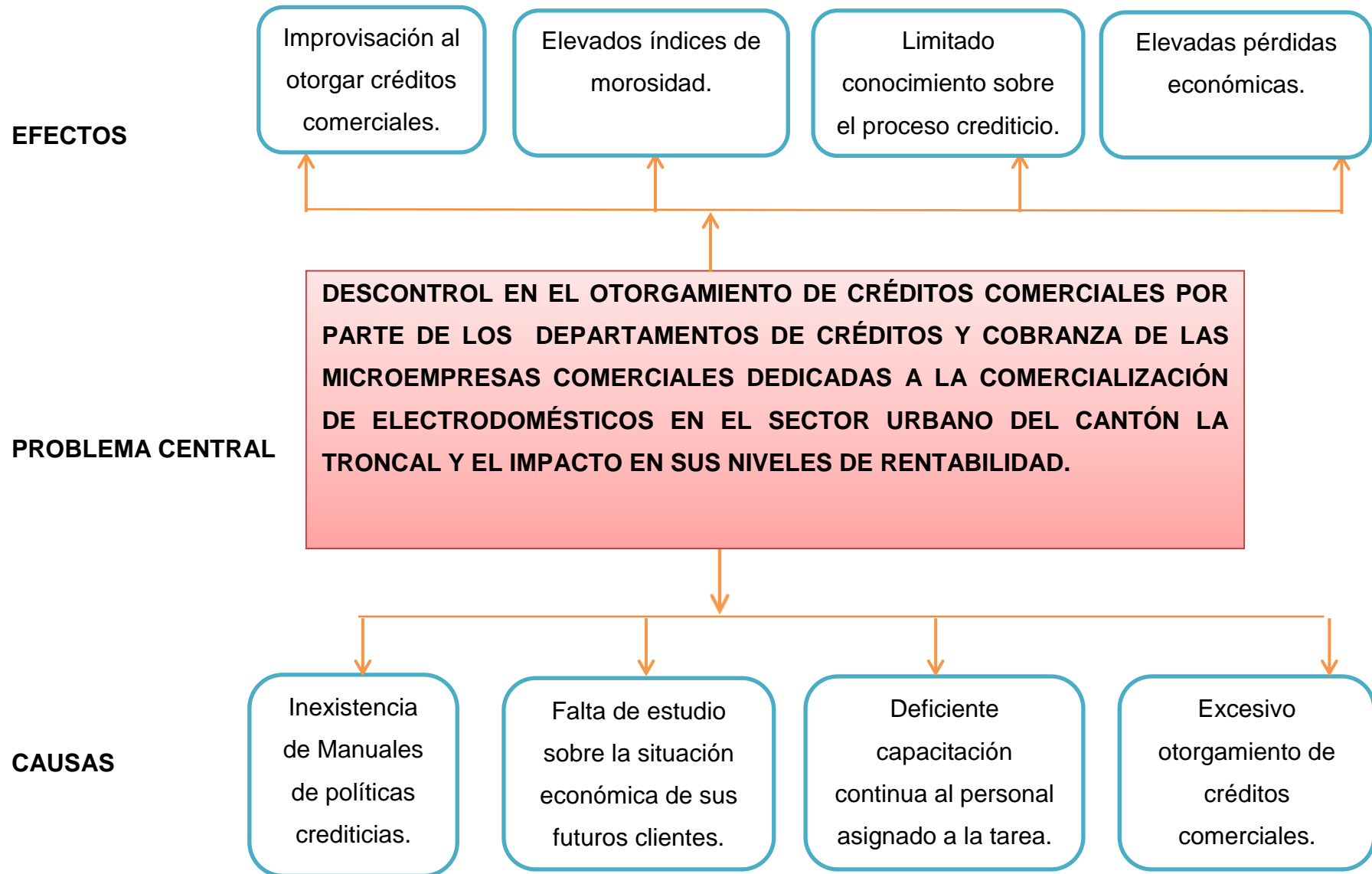
OBJETIVO: Analizar los factores que inciden en el proceso de otorgamientos de créditos comerciales por parte de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y el impacto en sus niveles de rentabilidad.

INSTRUCCIONES.		CONSIDERE LO SIGUIENTE.	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
Favor marque con una X en la alternativa de su preferencia. Expresar su respuesta considerando los siguientes parámetros. 5 = Muy de acuerdo 4= De acuerdo 3= Indiferente 2= En desacuerdo 1=Totalmente desacuerdo.							
PREGUNTAS		5	4	3	2	1	
1	¿Cree usted que se lleva un buen control en la calificación del sujeto de crédito?						
2	¿Considera que se les ha proporcionado a los encargados de aprobar un crédito las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades de análisis de crédito?						
3	¿El deficiente control en las herramientas del sistema de crédito imposibilita la mejora de los procesos administrativos y financieros?						
4	¿Considera usted como un factor importante en la morosidad, analizar de manera incorrecta los créditos?						
5	¿Se encuentran definidos los procedimientos a aplicarse en cada una de las áreas en la aprobación del crédito?						
6	¿Cree usted que restableciendo la evaluación crediticia a los posibles clientes, la cartera de crédito vencida se mantendrá en niveles aceptables?						
7	¿Considera usted que mejorando la planeación dentro del proceso de cobranza se disminuirá la tasa de morosidad?						
8	¿Considera usted que si se regularan las políticas crediticias dentro de la empresa, entonces se reduciría el riesgo de liquidez?						
9	¿Considera usted que es importante medir constantemente el riesgo de liquidez al que se enfrenta la empresa?						
10	¿Considera preciso la elaboración de un manual de procesos que permita una adecuada planeación en el proceso crediticio?						

MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN

TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	OBJETIVO GENERAL.	HIPÓTESIS GENERAL.
Estudio sobre el manejo en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de los departamentos de créditos y cobranzas de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos en el sector urbano del cantón La Troncal, y el impacto en sus niveles de rentabilidad.	¿Qué factores inciden en el otorgamiento de créditos comerciales de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y el impacto en sus niveles de rentabilidad?	Determinar los factores que inciden en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y el impacto en sus niveles de rentabilidad, mediante un estudio de campo y aplicando métodos estadísticos, con la finalidad de contribuir en el rendimiento económico de las microempresas comerciales del sector urbano del cantón La Troncal.	Un eficiente proceso en el otorgamiento de créditos comerciales por parte de las microempresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos, en el sector urbano del cantón La Troncal, conlleva a que aumenten los niveles de rentabilidad en las microempresas
CAUSAS	SITEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	HIPÓTESIS PARTICULAR.
Inexistencia de manuales de políticas crediticias.	¿De qué manera afecta a las microempresas la inexistencia de manuales de políticas crediticias, que dan lugar a improvisaciones al otorgar créditos comerciales?	Analizar en qué medida la inexistencia de manuales de políticas crediticias en las microempresas comerciales, dan lugar a improvisaciones al otorgar créditos comerciales.	Implementando un manual de políticas crediticias en las microempresas, contribuirá a que no existan improvisaciones al otorgar créditos comerciales.
Falta de estudio sobre la situación económica de sus futuros clientes.	¿De qué forma incide en las microempresas comerciales la falta de estudio sobre la situación económica de sus futuros clientes que conllevan a elevados índices de morosidad?	Establecer el origen de la falta de estudios sobre la situación económica de los clientes que inducen a elevados índices de morosidad dentro de las microempresas comerciales.	Investigando la situación económica de los futuros clientes, se evitará elevados índices de morosidad dentro de las microempresas.
Deficiente capacitación continua al personal asignado a la tarea.	¿Cómo influye en las microempresas comerciales la deficiente capacitación continua al personal asignado a la tarea, que provocan un limitado conocimiento sobre el proceso crediticio?	Relacionar en qué medida el nivel de capacitación continua incide en el limitado conocimiento sobre el proceso crediticio por parte del personal asignado a la tarea.	Capacitando al personal de las microempresas comerciales, enriquecerán los conocimientos sobre el proceso crediticio.
Excesivo otorgamiento de créditos comerciales.	¿De qué manera afecta a las microempresas comerciales el excesivo otorgamiento de créditos comerciales que propician elevadas pérdidas económicas?	Analizar la incidencia del excesivo otorgamiento de créditos comerciales que propician elevadas pérdidas económicas en las microempresas.	Limitando el excesivo otorgamiento de créditos comerciales, descenderán las pérdidas económicas en las microempresas.

ÁRBOL DE PROBLEMA

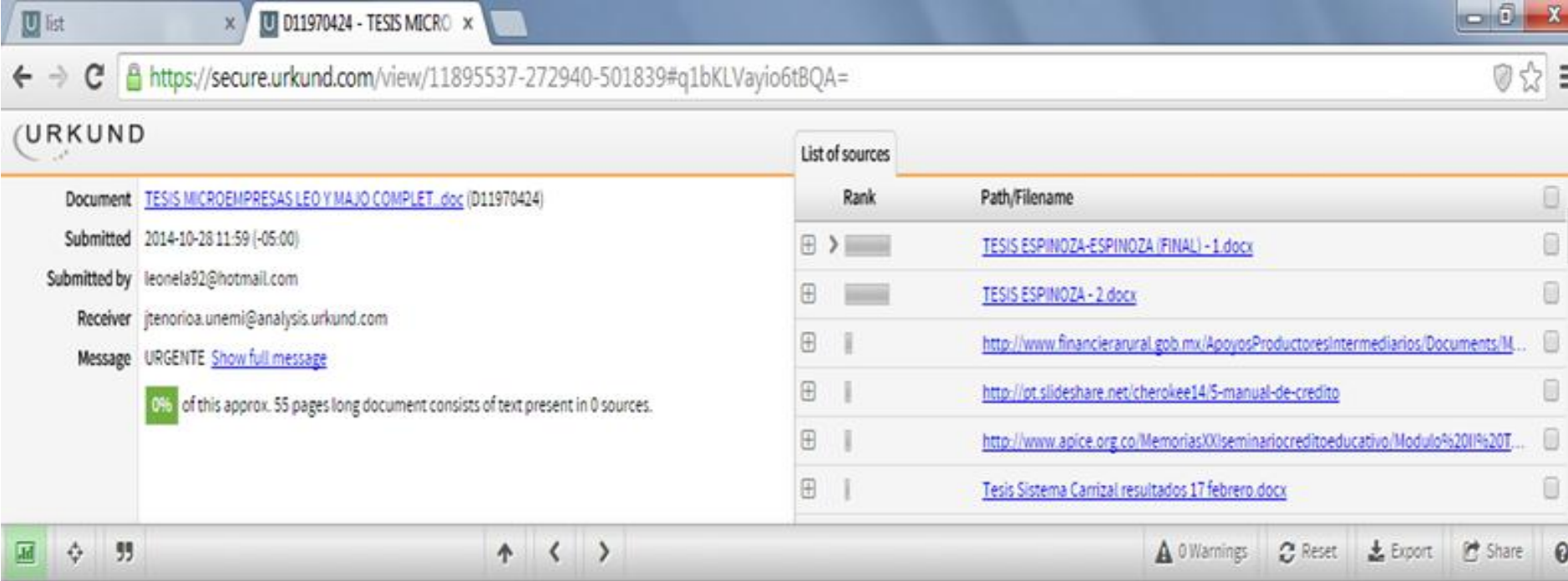


ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LAS MICROEMPRESAS QUE COMERCIALIZAN ELECTRODOMÉSTICOS EN EL SECTOR URBANO DEL CANTÓN LA TRONCAL.





REPORTE URKUND.



The screenshot shows the URKUND web interface. On the left, document details are listed: Document: [TESIS MICROEMPRESAS LEO Y MAJO COMPLET...doc](#) (D11970424), Submitted: 2014-10-28 11:59 (-05:00), Submitted by: leonela92@hotmail.com, Receiver: jtenorioa.unemi@analysis.orkund.com, Message: URGENTE [Show full message](#). A green box indicates 0% of the document's text is present in the sources. On the right, a 'List of sources' table is displayed with columns for Rank, Path/Filename, and a checkbox. The table lists six sources, including 'TESIS ESPINOZA-ESPINOZA (FINAL) - 1.docx', 'TESIS ESPINOZA - 2.docx', and various URLs from government and educational institutions. The bottom of the interface shows a toolbar with icons for search, navigation, and actions like '0 Warnings', 'Reset', 'Export', and 'Share'.

Document: [TESIS MICROEMPRESAS LEO Y MAJO COMPLET...doc](#) (D11970424)

Submitted: 2014-10-28 11:59 (-05:00)

Submitted by: leonela92@hotmail.com

Receiver: jtenorioa.unemi@analysis.orkund.com

Message: URGENTE [Show full message](#)

0% of this approx. 55 pages long document consists of text present in 0 sources.

Rank	Path/Filename
1	TESIS ESPINOZA-ESPINOZA (FINAL) - 1.docx
2	TESIS ESPINOZA - 2.docx
3	http://www.financiararural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/M...
4	http://pt.slideshare.net/cherokee14/5-manual-de-credito
5	http://www.apice.org.co/MemoriasXXIseminariocreditoeducativo/Modulo%20I%20T...
6	Tesis Sistema Carrizal resultados 17 febrero.docx

el sector urbano del cantón La Troncal, y el impacto en sus niveles de rentabilidad. AUTORAS:

SÁNCHEZ BRAVO LEONELA MARGARITA. VILLACÍS ÁLVAREZ MARÍA JOSÉ.

Milagro, Octubre del 2014

Ecuador

ACEPTACIÓN DEL TUTOR