



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**TEMA: “EL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO Y SU
INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA TEXTILES
TORRES EN EL AÑO 2012”**

Informe final previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

AUTORA: VARGAS SÁNCHEZ SANDRA LORENA

AMBATO – ECUADOR

2014

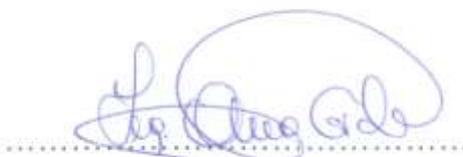
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Ana Córdova , en mi calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema: **“EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA TEXTILES TORRES EN EL AÑO 2012.”**, desarrollado por Sandra Lorena Vargas Sánchez, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato. Modalidad trabajo estructurado de manera independiente y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los calificadores designados por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 19 de junio del 2014.

EL TUTOR



Ing. Ana Córdova

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, SANDRA LORENA VARGAS SÁNCHEZ, con cédula de ciudadanía No 180463822-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación, bajo el tema: : **“EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA TEXTILES TORRES EN EL AÑO 2012.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor del presente trabajo de Investigación.

Ambato, Junio del 2014.

AUTORA



.....
SANDRA LORENA VARGAS SÁNCHEZ

APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Miembros Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: : “EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA TEXTILES TORRES EN EL AÑO 2012.”, elaborado por: Sandra Lorena Vargas Sánchez , Egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría CPA; el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por el Centro de Estudios de Grado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 31 de julio del 2014

Para constancia firma


Dr. José Luis Viteri
PROFESOR CALIFICADOR


Ing. Gissela Arcos
PROFESOR CALIFICADOR


Economista. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

La elaboración de este trabajo de investigación ha demandado mucho esfuerzo, tiempo y dedicación por mi parte, es por ello, que deseo dedicarle primeramente a Dios el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado.

De igual manera a mis padres, a quienes les debo toda mi vida, les agradezco su cariño y comprensión, a ustedes quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

De manera especial a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, a mis profesores quienes inculcaron en mí, responsabilidad y dedicación sin los cuales no podría tener una formación completa como profesional, a todos quienes de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional. A la Empresa “Textiles Torres”, por su apoyo e información brindada para la realización de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Aprobación del Tutor.....	ii
Autoría del Trabajo de Graduación.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen Ejecutivo.....	1
Introducción.....	3

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1 TEMA.....	5
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 Contextualización.....	5
1.2.1.1 Contextualización Macro.....	5
1.2.1.2 Contextualización Meso.....	8
1.2.1.3 Contextualización Micro.....	9
1.2.2 Análisis Crítico.....	10
1.2.3 PROGNOSIS.....	12
1.2.4 Formulación Del Problema.....	12
1.2.5 Interrogantes.....	12
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	12
1.3Justificación.....	13
1.1. Objetivos.....	14
1.1.1. Objetivo General.....	14
1.1.2. Objetivos Específicos.....	14

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.....	15
2.2 Fundamentación Filosófica.....	16
2.3 Fundamentación Legal.....	16
2.4. Categorías Fundamentales.....	18
2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados.....	18

2.4.1.1. Superordinación conceptual.....	19
2.4.1.1. Subordinación conceptual.....	20
2.4.2. Marco conceptual de la variable independiente.....	21
2.4.3. Marco conceptual de la variable independiente.....	33
2.5. Hipótesis.....	39
2.6. Señalamiento de la Hipótesis.....	39

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque.....	40
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	41
3.2.1. De campo.....	41
3.2.2. Bibliográfica–Documental.....	41
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	42
3.3.1. Exploratoria.....	42
3.3.2. Descriptiva.....	43
3.3.3. Correlacional.....	44
3.4. Población y Muestra.....	44
3.4.1. Población.....	44
3.4.2. Muestra.....	45
3.5. Operacionalización de las Variables.....	46
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente.....	46
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente.....	47
3.6 Plan de recolección de información.....	48
3.7 Procesamiento y Análisis.....	49
3.7.1 Plan de procesamiento de información.....	49
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	50

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados.....	52
-------------------------------------	----

4.1.1 Análisis referente a las encuestas aplicadas los clientes.....	53
4.2 Verificación de la hipótesis.....	68
4.2.1 Formulación de la hipótesis.....	68
4.3.1 Nivel de significación.....	68
4.3.2 Cálculo de Chi-cuadrado X ² .-Datos obtenidos de la investigación.....	69
4.3.4 Conclusión.....	70

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES.....	71
5.1. RECOMENDACIONES.....	72

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1. Datos informativos.....	74
6.1.1 Tema de la Propuesta.....	74
6.1.2 Institución Ejecutora.....	74
6.1.3 Beneficiario.....	74
6.1.4 Ubicación.....	74
6.1.5 Tiempo estimado para la Ejecución.....	74
6.1.6 Equipo técnico responsable.....	74
6.2. Antecedentes de propuesta.....	74
6.3. Justificación.....	76
6.4. Objetivos.....	78
6.5. Análisis de factibilidad.....	78
6.6 Fundamentación científico –técnica.....	79
6.7. Modelo operativo.....	94
6.7.1. Modelo Grafico.....	94
6.7.2. Modelo verbal.....	95
FASE 1: Estructura del departamento de gestión crediticia Departamento de crédito.....	96
1.1 Organigrama estructural.....	96
1.1.1 Organigrama estructural de la empresa “Textiles Torres”.....	97

1.1.2 Organigrama funcional.....	98
FASE 2: Políticas de control de crédito.....	103
FASE 3: Levantamiento de procesos.....	107
1.2 Solicitud de crédito.....	107
1.3 Análisis del crédito.....	110
1.4 Evaluación del crédito.....	113
1.5 Otorgación del crédito.....	116
1.6 Registro Contable.....	118
1.7 Cobro.....	119
BIBLIOGRAFIA.....	122
ANEXOS.....	128

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación con el tema: “El Proceso de Otorgación de Crédito, y su incidencia en la morosidad de la empresa “Textiles Torres en el año 2012”, tiene como objetivo proponer soluciones que le permita mejorar el proceso de otorgación de crédito, la investigación consta de seis capítulos que se mencionan a continuación:

Capítulo I: El problema, Aquí se plantea la problemática del trabajo investigativo, la justificación por qué se hace, y se plantean objetivos los mismos que indican hacia donde se quiere llegar y que resultados se espera obtener.

Capítulo II: Marco Teórico, Se explica sobre los antecedentes, la fundamentación filosófica y bajo que leyes, reglamentos y otras normativas que respaldan la investigación, categorías fundamentales que sustentan las variables del problema objeto de estudio, hipótesis que es una respuesta fundamentada sobre la posible relación entre las variables, relacionadas dentro del tema.

Capítulo III: Metodología de la Investigación, Puntualiza las técnicas empleadas, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos, de igual forma como se desarrolló estadísticamente los pasos para determinar la población y muestra, tomando en cuenta que la población consta de 260 y como muestra obtuvimos un promedio de 70 clientes.

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados, De la muestra obtenida que son 70 clientes se planteó una encuesta que sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis y el análisis e interpretación.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, Consta de las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones que son el resultado de la investigación.

Capítulo VI: Propuesta: Finalmente la parte fundamental del presente trabajo de investigación es la propuesta a través de un plan de acción que permita poseer procedimientos más eficientes y mejorar en forma más acertada el proceso para conceder créditos a los clientes ayudando con esto a disminuir la morosidad.

INTRODUCCIÓN

El marcado éxito de la utilización del crédito en las operaciones del comercio mayorista y minorista orientadas hacia el consumidor final, han derivado una amplia generalización de su uso en estos últimos años. Esto se atribuye a que la mayoría de los comerciantes o fabricantes se pronuncian a favor del empleo, tomándolo como un mecanismo natural en las operaciones de venta al por mayor, menor y al detalle. Pero con mucha frecuencia este proceso se inicia en los negocios sin antes organizarse debidamente porque no se cuenta con Personal Especializado, Recursos Económicos Necesarios, Políticas y Manejo adecuado de Caja, tampoco prevé situaciones de política externa y no toma en cuenta una rápida recuperación del capital invertido mediante la aplicación de una política de cobranza efectiva.

EL otorgar créditos sin una debida organización, es causa de serios problemas orgánicos y financieros, sobre todo en pequeñas empresas industriales o en comercios al por mayor y menor. Sumado a ello la escasa divulgación del conocimiento y técnicas de créditos y cobros y la escasa o casi nula capacitación y adiestramiento del personal dedicado a esta actividad.

Una empresa que pretenda organizar un proceso de créditos y cobranzas debe tomar en cuenta las siguientes condiciones elementales:

1. Información
2. Factores de evaluación del riesgo
3. Limitación del crédito
4. Organización del crédito y la cobranza

Mediante la información suministrada ya sea por fuentes internas o externas al encargado de créditos, se le permitirá, investigar, analizar, evaluar y tomar una decisión sobre la solvencia moral y económica,

capacidad de pago, arraigo, experiencia, antecedentes, garantías del solicitante de créditos. La interpretación correcta de los hechos reunidos a través de la información obtenida dará mayor solidez al departamento de créditos para reforzar la decisión.

Cada cuenta nueva o cada cliente deben de considerarse como un problema individual de análisis e interpretación. Ya sea que la evaluación se haga con el propósito de fijar la línea de crédito, generalmente los factores de evaluación serán los mismos.

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

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El Proceso de Otorgación de Crédito y su incidencia en la Morosidad de la Empresa Textiles Torres en el año 2012”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad existen varias empresas que se dedican a la comercialización de telas ya que en la zona centro del país se hallan gran cantidad de micro empresas dedicadas a la confección de jeans y afines. Sin embargo no están libres de la inestabilidad económica debido a que existe competitividad en el mercado por lo que se ve afectado la liquidez de las mismas; es por ello que las empresas deben ser competitivas optimizando los recursos humanos materiales y financieros e implementando normas, políticas y procedimientos que encaminen a la entidad económica hacia el objetivo planteado.

Es por esto que la empresa Textiles Torres dedicada a la comercialización de telas no cuenta con un adecuado proceso de otorgamiento crediticio, lo que ha provocado un incremento en la morosidad de la empresa.

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

A lo largo del tiempo, las diversas empresas dedicadas a la actividad textil ubicaron sus instalaciones en diferentes ciudades del país; Sin embargo, se puede afirmar que las provincias con mayor número de

industrias dedicadas a esta actividad son: Pichincha, Imbabura, Tungurahua, Azuay y Guayas. La diversificación en el sector ha permitido que se fabrique un sinnúmero de productos textiles en el Ecuador, siendo los hilados y los tejidos los principales en volumen de producción. No obstante, cada vez es mayor la producción de confecciones textiles, tanto las de prendas de vestir como de manufacturas para el hogar.

Este sector textil genera varias plazas de empleo directo en el país, llegando a ser el segundo sector manufacturero que más mano de obra emplea, después del sector de alimentos, bebidas y tabacos.

Según la **Asociación de Industriales Textiles del Ecuador – AITE.**

“Estima que al alrededor de 50.000 personas laboran directamente en empresas textiles, y más de 200.000 lo hacen indirectamente. Las empresas textiles ecuatorianas concentraron la mayor parte de sus ventas en el mercado local, aunque siempre ha existido visión exportadora. A partir de la década de los 90, las exportaciones textiles fueron incrementándose, salvo por algunas caídas en los años 1998 y 1999. En el año 2000, momento en el que Ecuador adoptó la dolarización, se produce un incremento de las exportaciones del 8,14% con relación a las de 1999, lo que marca una tendencia que empezó a ser normal durante este nuevo milenio; únicamente en el 2002 se produce una disminución de las exportaciones textiles, rápidamente recuperada en los siguientes dos años, llegando a exportar cerca de 90 millones de dólares en el 2004, superando el pico más alto en los últimos 10 años (1997 – 82 millones de dólares exportados)”

Consientes que el desarrollo del sector está directamente relacionado con las exportaciones, los industriales textiles han invertido en la adquisición de nueva maquinaria que les permita ser más competitivos frente a una economía globalizada. Así mismo, las empresas invierten en programas de capacitación para el personal de las plantas, con el afán de incrementar los niveles de eficiencia y productividad; la intención es

mejorar los índices de producción actuales, e innovar en la creación de nuevos productos que satisfagan la demanda internacional.

Lógicamente este esfuerzo para ser competitivos debe ser compartido. El requerimiento de la industria es que el costo país disminuya hasta llegar al menos a los niveles de la región, especialmente en lo que respecta al costo laboral, de energía eléctrica, las tarifas en telecomunicaciones y los fletes del transporte de carga, que son algunos de los principales rubros que afectan los costos de producción de la industria textil. Así mismo, se requiere un régimen laboral flexible y una Aduana que facilite el comercio exterior, que erradique el contrabando y que sea incorruptible.

A nivel nacional las empresas textiles ven la necesidad de seguir un proceso de otorgamiento crediticio debido a que la actividad comercial textil mueve gran cantidad de dinero, comúnmente los clientes solicitan créditos de 90 y 120 días es por ello que las empresa deben implementar herramientas fundamentales para que las empresas puedan obtener productos y servicios con mayor eficiencia, que le permitan el acceso al mundo competitivo de hoy, ya que se ha convertido en uno de los principales problemas de la actualidad en el mundo. Los clientes, los plazos, el control, la gestión de cobro, la planificación y el monitoreo son una necesidad para todas las personas, organizaciones, empresas e instituciones implicadas en su preservación estos lineamientos se constituyen en una herramienta de valor al almacenar, clasificar, analizar y recuperar información relevante para diagnosticar y trazar estrategias de intervención en aéreas de alto valor histórico y patrimonial,

Es por esta razón que las empresas en el mundo entero están obligadas a definir ciertas habilidades que les permitan el control suficiente del dinero, de esta manera entrar en un mundo competitivo donde solo los más fuertes sobrevivirán, y si estas habilidades no van acompañadas de las herramientas de gestión que garanticen su materialización, los esfuerzos

serían inútiles, si no existen las políticas de crédito que nos permitirán que la empresa tenga liquidez y solvencia.

1.2.1.2. Contexto meso

En la provincia de Tungurahua existe mucha competencia por ser una de las provincias pioneras en el ámbito textil desde hace muchos años atrás, todas las actividades de producción han estado enfocadas exclusivamente al logro de los objetivos de eficiencia de las operaciones comerciales; por otro lado, las actividades de comercialización bajo una directa presión del mercado, se ha ido incrementando la variedad de productos y servicios, que ha sido adaptadas a las necesidades del cliente.

La provincia ocupa el cuarto lugar en producción de textiles y confecciones, constituyéndose en los sectores más relevantes de la economía nacional, por su participación en el mercado, de la cual el Cantón que mayor participación es San Pedro de Pelileo con catorce distribuidores textiles los mismos que a su vez importan telas debido a la demanda del mercado.

Estos distribuidores venden a las pequeñas y medianas empresas que confeccionan en este sector como son las diversas prendas en tela jeans, policoton, flanes, arizonas entre otras; para posteriormente distribuir las en todo el país en las diferentes ferias.

Hoy, las grandes cadenas ecuatorianas han disminuido las importaciones porque compran producto nacional, ya que existe variedad, calidad y competitividad.

1.2.1.3. Contexto micro

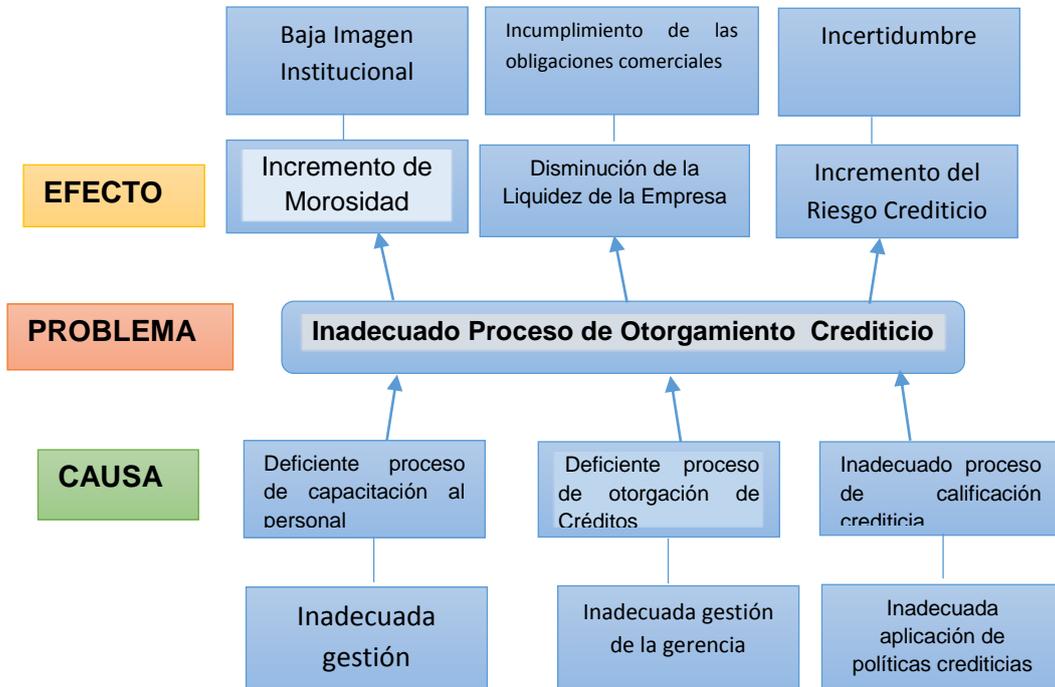
La actividad empresarial se ha desarrollado de forma acelerada y constante, ejerciendo gran influencia en ello la habilidad que poseen la empresa para administrar sus recursos, los cuales constituyen un eslabón importante para el crecimiento de las mismas por lo que Textiles Torres ubicada en la Avenida Rumiñahui (Vía a Baños) de la ciudad de Pelileo, con número de RUC 180365513I001 decide iniciar su actividad comercial desde el 2002, ubicándose en esta ciudad debido a su trayectoria en el mercado artesanal como industrial; hoy en la actualidad es el punto de distribución de la empresa y cuenta con una sucursal en el centro de la ciudad.

Para la empresa Textiles Torres el reto es grande ya que existen varias empresas en esta ciudad que se dedican a la misma actividad; provocando que los clientes tengan varias ofertas de telas a precios competitivos con créditos de 30, 90 y 120 días plazo; es por esta situación que la empresa Textiles Torres se ve afectada en su liquidez ya que la recuperación del efectivo no cumple con los plazos establecidos por la empresa y por la carencia de políticas crediticias que regularicen y estabilicen la situación de la empresa.

La falta de coordinación entre estas dos áreas ha supuesto un problema muy grave en la empresa, para resolver este conflicto surgen la necesidad de implementar políticas de otorgación de crédito que ayuden a recuperar la cartera, para que la empresa tenga liquidez y por ende disminuya la morosidad.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de problemas



Elaborado por: Sandra Vargas

1.2.2.2 Relación causa-efecto

El **problema** de la presente investigación es el otorgamiento crediticio. La principal **causa** es el inadecuado proceso de otorgación de créditos. El principal **efecto** es el incremento de la morosidad.

El principal problema de la empresa Textiles Torres, es el inadecuado proceso de otorgamiento de crédito, el mismo que ha incidido en el incremento de la morosidad; frente a esta necesidad de implantar, por primera vez métodos y procesos adecuados para el otorgamiento de crédito, a través de la calificación técnica del sujeto de crédito en la empresa.

El deficiente proceso de capacitación al personal encargado no permite seguir un proceso para la evaluación al cliente y brindar un asesoramiento al cliente para adquirir crédito en la empresa Textiles Torres esto se provoca debido a la inadecuada gestión del departamento administrativo y esto a su vez incide en la economía de la empresa ya que no existe un control interno.

En la empresa Textiles Torres no se encuentran establecidas políticas crediticias, se manejan empíricamente para otorgar créditos; el propio gerente es el que analiza, evalúa, autoriza el crédito y también realiza la función de cobrador no existe segregación de funciones. El Gerente no puede realizar varias funciones es por eso que no está dando cumplimiento con los plazos de crédito y la recaudación no es inmediata, afectando a la liquidez de la empresa y esto a su vez afecta al cumplimiento de las obligaciones comerciales.

La empresa no cuenta con el personal adecuado que siga un proceso de calificación crediticia para la toma de decisiones si se otorga o no el crédito. Es una de las causas debido a la inadecuada gestión del asesor de crédito esto provoca un incremento del riesgo crediticio y Textiles Torres pasaría a una etapa de incertidumbre y de liquidez.

El deficiente proceso de otorgación de créditos, se debe a la inadecuada gestión de la gerencia debido a que no existen pasos a seguir para evaluar la información recolectada en la solicitud de crédito por lo que no cuenta con el departamento de crédito que se encargue de controlar estos procesos, esta problemática incide en la morosidad de la empresa dando una baja imagen institucional se debe adoptar límites de créditos como es la basada en las necesidades del cliente y su capacidad de pago, pues una cosa es cuanto necesita el cliente otra cuanto puede pagar.

1.2.3. Prognosis

De no solucionar el problema del inadecuado proceso de otorgación de créditos de la empresa Textiles Torres no podrá contar con suficiente liquidez para el ciclo comercial y por ende se incrementara la morosidad.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Es el Proceso de Otorgación de Créditos la principal causa, que conlleva al incremento de la Morosidad de la empresa Textiles Torres, año 2012?

1.2.4.1 Variables del Problema

- **Variable independiente:** El Proceso de Otorgación de Créditos
- **Variable dependiente:** Morosidad

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Cuál es el proceso de otorgación de crédito que la empresa Textiles Torres posee actualmente?
- ¿Cómo influye el Proceso Crediticio en la Morosidad de Textiles Torres?
- ¿Cómo aplicar las Políticas y Procedimientos Crediticios para no incrementar la cartera vencida de la empresa?

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

- **CAMPO:** Contabilidad y Auditoría

- **ÁREA:** Control Interno
- **ASPECTO:** Morosidad , Proceso de otorgamiento crediticio
- **TEMPORAL:** El tiempo de investigación del problema será de las operaciones realizadas durante el año 2012.
- **ESPACIAL:** La investigación se realizará en la empresa Textiles Torres ubicada en la ciudad de Pelileo, avenida en la Avenida Rumiñahui (Vía a Baños)

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es sumamente importante para la empresa Textiles Torres ya que la misma tiene un deficiente proceso para otorgar los créditos a sus clientes y por ende tiene un alto nivel de morosidad, ante una situación de morosidad, hay que actuar con rapidez y ponerse en manos de los mejores profesionales. Ellos son la mejor opción para gestionar el cobro a los morosos, tienen un mayor conocimiento de la problemática legal y cuentan con los métodos más eficaces a la hora de conseguir el cobro de las deudas.

En este contexto la investigación se justifica por la originalidad del tema ya que no existen análisis realizados por la entidad económica referente al otorgamiento crediticio, una vez solucionado este problema se obtendrá como resultado una mejor perspectiva de liquidez a largo y corto plazo, lograr la satisfacción al cliente interno al lograr calificar adecuadamente al cliente. Es importante calificar al cliente ya que mediante la información suministrada ya sea por fuentes internas o externas al encargado de créditos, se le permitirá, investigar, analizar, evaluar y tomar una decisión sobre la solvencia moral y económica, capacidad de pago, arraigo, experiencia, antecedentes, garantías del solicitante de créditos.

Esta investigación se realiza con el propósito de ayudar a la empresa Textiles Torres a dar solución a dicho problema, contando con la factibilidad y autorización del Gerente el mismo que se ha interesado en el tema, ya que este es uno de los problemas que atraviesa la empresa.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar el proceso de otorgación de créditos a los clientes y su incidencia en el incremento de la Morosidad en la empresa Textiles Torres, año 2012.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar el proceso de Otorgamiento crediticio de la empresa Textiles Torres.
- Determinar el nivel de morosidad existente en el periodo 2012 en la empresa Textiles Torres.
- Proponer una herramienta administrativa gerencial enfocada a minimizar el nivel de morosidad de los clientes de la empresa Textiles Torres.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Examinando los archivos de la Empresa Textiles Torres no se encontró ningún estudio relacionado en cuanto a “El proceso de otorgación de crédito y su incidencia en la morosidad”, de igual manera se encontraron tesis que guardan cierta relación con el tema, como se puede mencionar a continuación.

Según **Murillo Kidder (2012:122)** en su tesis Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010, indica:

“Para poder cumplir las políticas de crédito se debe difundir políticas y estrategias para que analicen los socios , los funcionarios y todo los trabajadores sus fortalezas así como sus limitaciones , porque las políticas de crédito rigen la normativa y los procedimientos de crédito y en ello debe estar los procedimientos a seguir para la administración de créditos y todo los componentes para el control ,seguimiento y la recuperación de crédito hasta enmarcarse a parámetros necesarios para la minimización de los riesgos crediticios ”.

De lo mencionado anteriormente se destaca que las políticas de crédito hay que difundir a los trabajadores para así llevar un adecuado proceso al momento de otorgar los créditos.

Según **Zúñiga Carmen (2012:197)** en su tesis Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda., indica:

La presente investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisaleo Ltda., en la que se determinó que la falta de un adecuado Plan de Políticas internas de Crédito y Cobranzas, para que el personal administrativo, así como los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda. puedan enfrentarse a nuevos cambios como es, el uso de nuevas propuestas crediticias que permitan mejorar la recuperación de cartera vencida.

Interpretando lo mencionado anteriormente se puede decir que contar con políticas de crédito y cobranza es de suma importancia ya que ayuda a mejorar la recuperación o cobro de los créditos otorgados a los diferentes clientes.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente Investigación se basó en el paradigma Positivista porque pretende explicar, predecir hechos a partir de relaciones causa efecto, busca descubrir el conocimiento, la neutralidad, debe reinar la objetividad.

Este paradigma está orientado por los restos del positivista-lógico lo que define como “la fe de la ciencia en sí misma” esta noción de paradigma corresponde a la noción de metafísica meta paradigmática.

2.3 Fundamentación Legal

Esta investigación tiene como fundamentación legal la siguiente normativa:

Según la **Resolución N° CD-SIBOIF-547-1-AGOST20-2008 de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones financieras** manifiesta:

Créditos Comerciales:

Son créditos otorgados en moneda nacional o extranjera por montos mayores al equivalente de diez mil dólares (US\$10,000.00) a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar los sectores de la economía, tales como: industriales, agropecuarios, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones, servicios y todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor. También se imputarán a este grupo, los deudores de la Pequeña y Mediana Empresa (PYME), conforme la definición dada a este sector por la ley de la materia, así como todos los contratos de arrendamiento financiero suscritos con personas jurídicas o naturales sobre bienes de capital, entendiendo por tales aquellos que se destinen a la producción o a la prestación de algún servicio, cualquiera sea su valor.

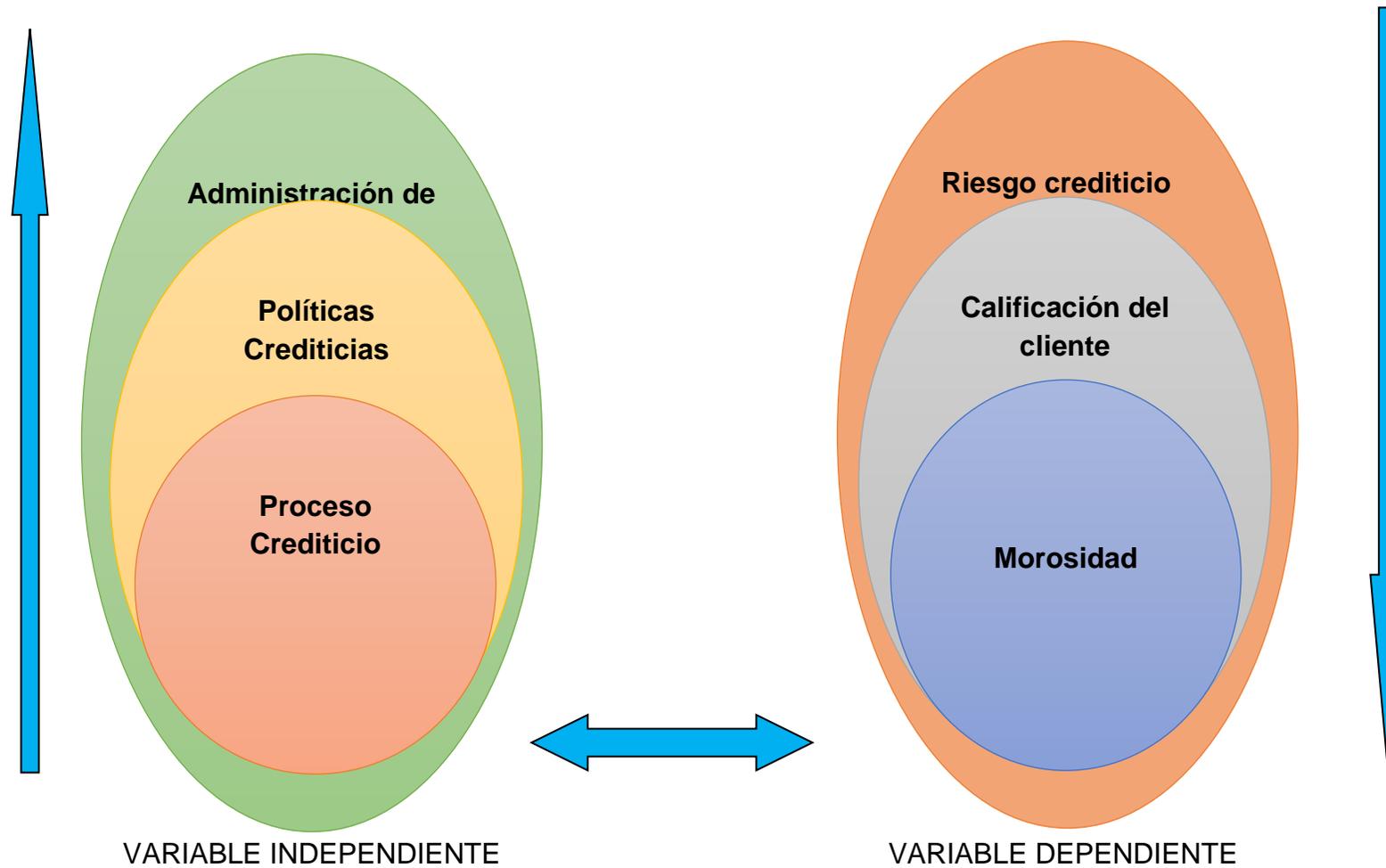
La cartera comercial estará integrada, entre otras, por las siguientes operaciones:

- 1) Préstamos
- 2) Descuentos
- 3) Intereses y comisiones por cobrar
- 4) Aceptaciones
- 5) Sobregiros autorizados
- 6) Garantías bancarias
- 7) Cartas de crédito emitidas y confirmadas
- 8) Anticipo sobre documentos de exportación
- 9) Letras de cambio
- 10) Operaciones de factoraje (Factoring)
- 11) Arrendamiento financiero (Leasing)
- 12) Deudores por ventas de bienes a plazo
- 13) Todas aquellas otras obligaciones de naturaleza comercial del deudor.

2.4 Categorías Fundamentales

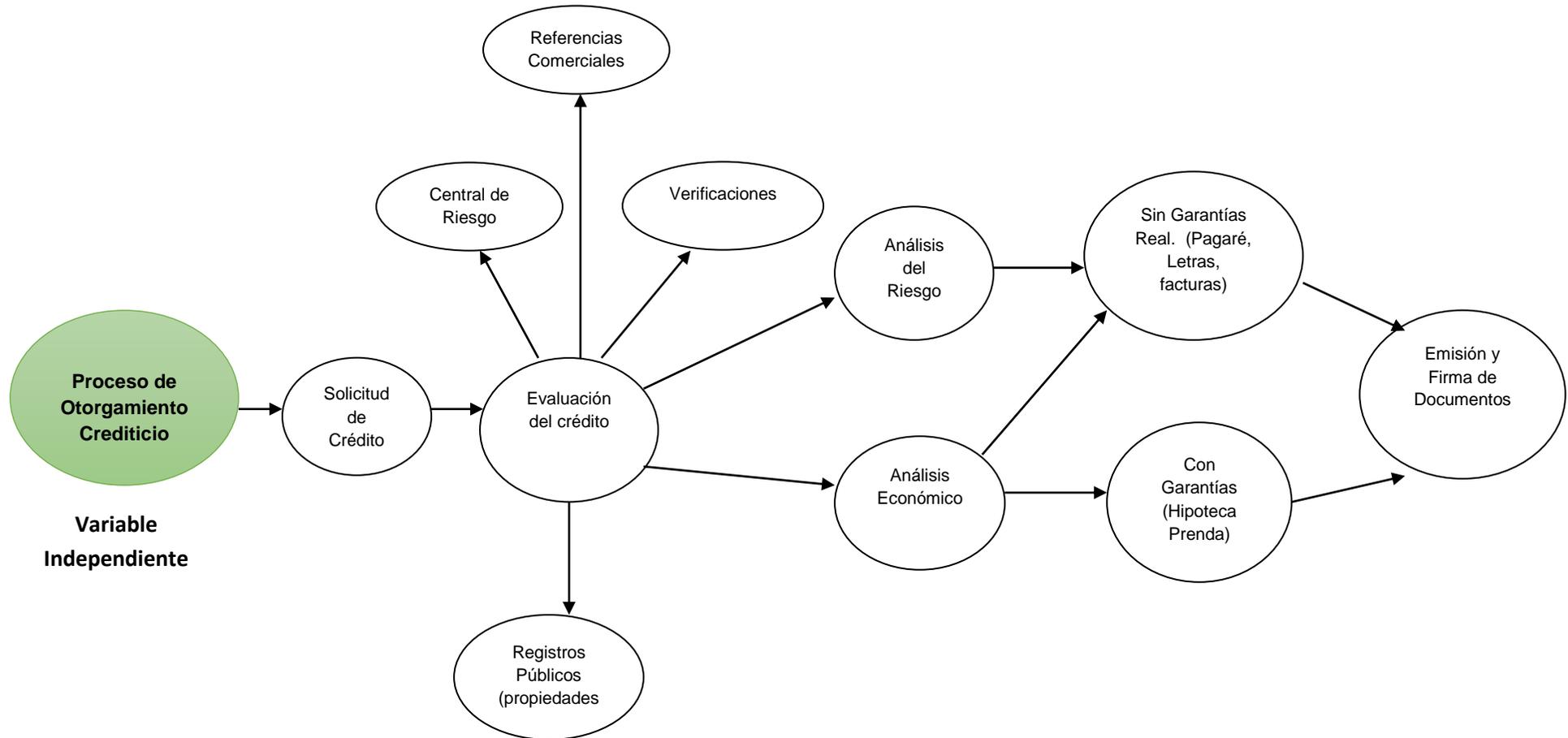
2.4.1 Gráficos de inclusión interrelacionados

2.4.1.1 Superordinación conceptual

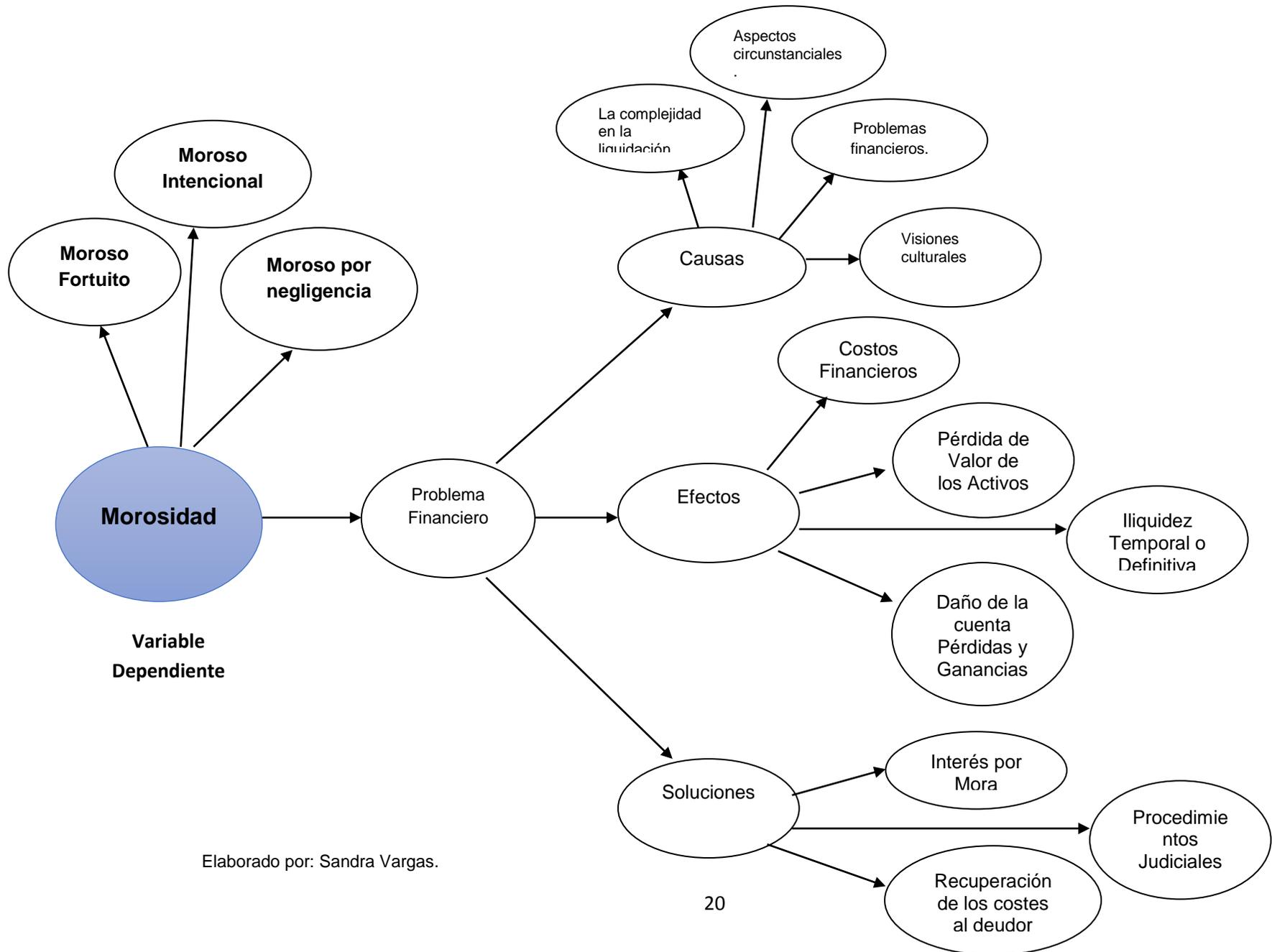


Elaborado por: Sandra Vargas.

2.4.1.2. Subordinación Conceptual



Elaborado por: Sandra Vargas.



Elaborado por: Sandra Vargas.

2.4.2 Marco Conceptual de la Variable Independiente

2.4.2.1 Proceso Crediticio

Según **Gregorio Belaunde, (2014: Internet)**, Este proceso se suele dividir en diferentes etapas sobre las que hay cierto consenso. Aunque desarrollado para la actividad de créditos propiamente dicha, hay equivalentes exactos o aproximados para las otras exposiciones crediticias, como las inversiones en bonos. Cada etapa tiene su importancia.

Empieza con la originación comercial, que incluye, además del contacto comercial, un análisis inicial del cliente u operación.

Se suele ahora añadirle la definición de la estrategia crediticia (o de políticas crediticias), como elemento separado previo o como parte de ella. Sin esta estrategia, la originación sería desordenada.

Continúa con la fase de aprobación, otorgamiento o admisión, en la cual se evalúa el riesgo, en una secuencia de intervención de personal comercial, de análisis y de dirección (aprobación individual o en comité). Se evalúa la capacidad y voluntad de pago del deudor, así como la necesidad eventual y/o calidad de las garantías, según la teoría. La capacidad es fácil de entender (que el cliente tenga los ingresos suficientes para pagar la deuda) y la voluntad es más importante de lo que se suele creer, pues todos conocemos casos de gente que, teniendo los medios de pagar, busca no hacerlo, usando toda clase de trucos o lo que llamamos de manera coloquial “mecidas” o “perro muerto”. Pocos son los banqueros o proveedores que no tienen anécdotas increíbles que contar al respecto.

Muchos se olvidan de un punto importantísimo: que el crédito sea adecuado a lo que se está financiando; basarse sólo en la capacidad de pago es un grave error porque lleva muchas veces a prestar “al límite” de esa capacidad de pago y a sobre-prestar sin necesidad, lo que, en caso de crisis o de eventos contrarios inesperados, puede terminar perjudicando al cliente, y tal vez, también al que prestó. Lamentablemente es algo que se ve mucho en los créditos de consumo. Por eso, en situaciones de crisis, la morosidad de esos

créditos puede aumentar de manera espectacular en poquísimos tiempo. Y se está viendo cada vez más en el campo de los microcréditos desgraciadamente, lo que puede afectar seriamente a ciertas entidades microfinancieras especializadas, que empiezan prestando a un nuevo cliente con las grandes precauciones propias de la tecnología microcrediticia.

Esta fase de admisión es seguida inmediatamente del desembolso bajo condiciones fijadas en la aprobación y por el registro por un área de operaciones o administrativa. Un error común es desembolsar a pesar de que las condiciones pactadas no han sido aún reunidas.

Luego se hace seguimiento del riesgo, lo que corresponde a una evaluación dinámica de la evolución de la calidad del riesgo, con ciertas actividades de control (ejemplo: no pasarse del límite de línea aprobada). El seguimiento debe ser a la vez de los riesgos individuales (es decir de cada cliente), con sistemas de alertas, y de la cartera (noción de portafolio), con actos de gestión que pueden ir hasta la venta de exposiciones.

Es importante que una empresa tenga un buen proceso crediticio ya que el mismo empieza con la aprobación, luego el desembolso y finalmente con la recuperación del mismo por eso es importante que se evalúe adecuadamente al cliente para de esta manera ver si tiene capacidad de pago y si no ha sido moroso anteriormente para de esta manera no tener problemas al momento del cobro del crédito.

Según Iván Lozano El Proceso Crediticio en Micro Finanzas Publicado el 23 de febrero del 2011

“El proceso crediticio es el conjunto de etapas que organizan las actividades de la institución en torno a un crédito, abarca todo el “ciclo de vida” del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las acreencias”

El proceso del crédito es anterior al de la cobranza, pero por el conjunto de operaciones estas funciones son complementarias y entrelazadas por un proceso integral que permite unirlas a una sola función; de allí nace que para

operaciones homogéneas debe existir una sola unidad operativa. Por tal razón la conjunción de ambas actividades en un solo grupo operativo resulta recomendable manejarlas, es decir dirigir el crédito y la cobranza bajo la responsabilidad de una sola persona y con una estructura orgánica ya definida desde el inicio de las actividades.

Proceso crediticio es un conjunto de actividades de trabajo ordenadas y relacionadas entre sí con la finalidad de gestionar un crédito desde antes de la otorgación hasta después de la gestión de cobranza al cliente.

El proceso crediticio en cuestión se compone de cinco fases: **Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación.**

La **Planificación** implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación. Lo que significa que ya no podrá salir al campo a la deriva, a la espera de que “se le presente la virgen”. La improvisación ya no es parte del día a día.

La **Promoción** lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todo las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc.

La **Evaluación** comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.

La **recuperación** es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.

La **aprobación** es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígame de paso, parten de la mala **Evaluación** del cliente.

El seguimiento del cumplimiento del proceso crediticio lo llevan a cabo los **Supervisores de Agencia**, quienes acompañan día a día a los Analistas de Crédito en sus labores de campo, a efecto de aleccionarlos. Al final de la semana, los Supervisores elaboran un Informe que es elevado a la Gerencia correspondiente. Informe que forma parte del file de evaluación del Analista de Crédito.

Cómo se puede apreciar, el secreto del éxito del cumplimiento del presente proceso crediticio es su seguimiento. Los frutos, evidentemente, son el desarrollo de una disciplina en el trabajo diario, que se traduce en mejores resultados para la Entidad, medidos a través de una menor mora y colocación sostenida a lo largo del mes. El reto: romper el natural rechazo al cambio y convencer sobre sus bondades.

Según **Tapia Palma Fanny Raquel, (2012: 144p)** en su tesis Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito dirección provincial de salud de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga durante el Año 2010, nos dice que : “En cada fase del proceso de créditos micro financieros están identificadas las áreas responsables de la ejecución de las funciones inherentes y las encargadas de los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos por cada etapa”. Para concluir indicaremos que cada proceso tiene un responsable lo cual nos lleva a pensar que manejan un control interno a través de su respectivo manual, todo esto se realiza por una toma de decisiones de la alta gerencia con la finalidad de manejar de la mejor manera sus activos y patrimonio.

2.4.2.2 Crédito

Según **Punina Wilson Humberto, (2013:232p)** en su tesis El Proceso de Otorgamiento de Crédito y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda., indica que “crédito es la confianza que la Cooperativa, deposita en el socio, para entregar un determinado importe de dinero o servicio que será pagado a fecha futura. Para el socio es la capacidad de obtener dinero, con la promesa de pagar a una fecha indicada a futuro; los créditos constituyen la contrapartida de las deudas y como ellas se analizan en función de su vencimiento. Él crédito lleva aparejada una remuneración que cubre dos elementos principales tiempo y riesgo”.

2.4.2.3 Solicitud de crédito

Es un documento en el cual debe constar cierta información acerca del cliente o solicitante de crédito.

Según **Nicolás E. Contla, (2003: Internet)**, dice que independientemente de la actividad a la que se dedique y con base en las necesidades financieras del negocio, así como al tipo de crédito a solicitar, se deberá de entregar información y documentación “cualitativa” suficiente, misma que se desglosa más adelante, a fin de que la Institución en cuestión conozca sobre los términos de la solicitud, referencias, actividad de la empresa, experiencia en el ramo, experiencia crediticia, accionistas y administración, aspectos técnicos y de mercado, entre otros.

En este punto se requiere hacer la diferencia entre las solicitudes de crédito para apoyar necesidades de capital de trabajo, es decir, crédito generalmente a corto plazo y destinado a cubrir tanto necesidades transitorias de la tesorería como cubrir requerimientos de la operación misma del negocio (desde la compra de los insumos hasta el cobro de los productos o servicios vendidos); y por otra parte, las solicitudes de crédito destinadas a financiar la inversión en

activos fijos, incluyendo el financiamiento de proyectos específicos, o para consolidación de pasivos, los cuales se otorgan generalmente a plazos mayores a un año.

A continuación se enlista la información y documentación cualitativa que, en forma de guía, se recomienda preparar y entregar tanto para solicitudes de corto como de largo plazo. Es importante considerar que algunas Instituciones Financieras cuentan con formatos preestablecidos para obtener algunos de estos elementos.

Corto plazo

- Solicitud de Crédito en la que se indique el monto, moneda, plazo, destino del financiamiento y fuente de pago.
- Currículum de la empresa o negocio, incluyendo información sobre la organización y los administradores.
- Referencias bancarias y comerciales (de preferencia 4 de cada una) indicando nombre de la empresa o institución, sucursal, ejecutivo de cuenta o contacto y teléfono.
- Integración accionaria (capital social), en su caso.
- Autorización del solicitante y del accionista principal, en los formatos establecidos, para la investigación ante el Buró de Crédito.
- Información sobre el historial crediticio, incluyendo la información de créditos vigentes, en su caso.
- Información sobre aspectos técnicos del negocio como insumos, productos y procesos productivos incluyendo capacidad instalada y aprovechada.

- Información comercial y de mercado como canales de distribución, competencia, proveedores, clientes, las condiciones en que se llevan a cabo las compras y las ventas, y porcentaje de participación, en su caso.

Largo plazo

- Descripción del proyecto incluyendo información de las características, justificación de la inversión, análisis del mercado, aspectos técnicos, entre otras.
- Descripción de los activos a adquirir.

Como podemos ver en una empresa es necesario que cuente con una solicitud de crédito establecida y bien estructurada en la que se pueda apreciar la información necesaria para analizar si el cliente tiene como hacer frente a la deuda contraída con la empresa.

Según **Taday Morocho Bélgica Narcisa (2011:229p)**, en su tesis Los procesos de microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010.” Indica que: “Son documentos que solicita cualquier entidad financiera para comenzar con la evaluación de un préstamo, determinan si usted cumple con las condiciones que requiere dicha entidad para aprobar dicho crédito.”

2.4.2.4 Evaluación de crédito

Según **Roberto Calderón (2005: Internet)**, en la evaluación de crédito se debe realizar una evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.

- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.

- Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito:

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.

- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones

- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.

- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.

La etapa de la evaluación es de suma importancia ya que de esta manera podremos analizar si el cliente tiene un historial de crédito impecable o ha sido moroso.

2.4.2.5 Central de riesgos

Según **La Superintendencia de Bancos y Seguros, (2008: Internet)**, funciona de la siguiente manera: actualmente, las entidades del sistema financiero transmiten por vía electrónica la información a la Superintendencia de Bancos y Seguros en forma mensual, dentro de los 10 días posteriores al cierre del mes que se reporta.

La Superintendencia de Bancos y Seguros receipta la información y la valida, pero no modifica ningún dato; por lo tanto la calidad de la información recibida en la SBS es de exclusiva responsabilidad de las instituciones del sistema financiero nacional.

La misión fundamental de los burós es brindar información crediticia para que las instituciones del sistema financiero nacional, de seguros privados, seguridad social y las del sector real de la economía, cuenten con datos referenciales actualizados que les permita tomar adecuadas decisiones de crédito, con la finalidad de proteger los intereses de los depositantes y del público en general.

Es importante mantener un buen historial de crédito para que sus solicitudes se procesen con mayor agilidad y sean atendidas favorablemente por las entidades que otorgan crédito.

La información debidamente validada se entrega a los burós de crédito, a fin de que estos presten los servicios de referencias crediticias a las instituciones financieras y a los establecimientos comerciales. La información se va actualizando periódicamente conforme las instituciones financieras envían sus reportes mensuales.

La información proporcionada por la central de riesgo ayuda a que la empresa tenga referencias actualizadas que permitan tomar las decisiones más adecuadas para el mejoramiento de la empresa.

2.4.2.6 Referencias Comerciales

Según **Sandra Parker, (2008: Internet)**, una referencia comercial es una referencia crediticia para la empresa. En esencia, una referencia comercial es un proveedor. Los términos y condiciones giran en torno a la forma en que un prestador le permite a una empresa adquirir sus bienes o servicios. Muchas veces es en un documento a 30 días, lo cual significa que el pago de cualquier compra al proveedor se vence 30 días después de efectuada la venta.

Una solicitud de crédito por lo general requiere de 3 referencias comerciales. Estas pueden ser de empresas que están dentro de la misma industria como los proveedores o no. Se recomienda que al menos una referencia comercial esté dentro de la misma industria de empresa solicitante.

Las referencias comerciales son una necesidad, pues la mayoría de las empresas tienen cuentas abiertas con los proveedores. Estas cuentas no suelen ser reportadas a las compañías crediticias al igual que a otras líneas de crédito abiertas como los préstamos. Estos generalmente no se informan de manera positiva o negativa hasta que la cuenta está en mal estado y las actividades de cobranza han comenzado. Aun así, algunos proveedores no presentan informes. Las referencias comerciales son una forma en que las empresas crediticias evalúan la salud financiera real de una empresa.

Las entidades crediticias se comunicarán con las referencias comerciales y obtendrán la misma información sobre estas cuentas como lo harían para cualquier otra línea de crédito abierta. Esto incluye: la cantidad de tiempo que la cuenta lleva abierta, el límite de crédito, y el número de veces en que se ha pagado tarde. Estas cuentas son tan buenas o tan dañinas como cualquier cosa que aparezca en tu informe de crédito personal.

2.4.2.7 Verificaciones

Según **Tania Zamora, (2011: Internet)**, es la confirmación mediante una revisión y evidencia objetiva que se han alcanzado reducciones de emisiones del proyecto de una han alcanzado reducciones de emisiones del proyecto, de una manera real, medible y de largo plazo.

Es necesario verificar toda la información del cliente para saber si todo lo que esta descrito en la solicitud de crédito es verdadera o falsa.

2.4.2.8 Registros Públicos

Según **Fernández editores (2011: Internet)**, el Registro Público de la Propiedad es la institución mediante la cual el gobierno proporciona el servicio de dar publicidad a los actos jurídicos que, conforme a la ley, precisan de este requisito para surtir efecto ante terceros.

Los registros de la propiedad sirven para la realización de los actos jurídicos relativos al patrimonio inmobiliario y mobiliario de los habitantes del país, así como la integración de personas morales en los términos de la legislación civil. Todo esto requiere de una publicidad adecuada para surtir sus efectos jurídicos frente a terceros, a fin de otorgar la debida certeza jurídica, tanto de los titulares registrales como a todos aquellos que están obligados a respetar los derechos generados por éstos.

La importancia de la función registral a cargo del Registro Público de la Propiedad, hace necesaria la expedición de un ordenamiento que regule y delimite los sistemas y procedimientos para llevarlos a cabo. En este documento se regula el funcionamiento interno del Registro y de las personas que lo conforman lo cual no es de interés para los especialistas y los involucrados en el Registro, por eso aquí hacemos mención de los lineamientos y funciones que interesan al público en general.

2.4.2.9 Análisis de Riesgo

Según **Organización Mundial de Comercio (2014: Internet)**, el análisis del riesgo es un método sistemático de recopilación, evaluación, registro y difusión de información necesaria para formular recomendaciones orientadas a la adopción de una posición o medidas en respuesta a un peligro determinado. Hay pequeñas variaciones en la terminología utilizada por las tres organizaciones. Sin embargo, las tres organizaciones hermanas consideran el análisis del riesgo como un proceso que consta de cuatro etapas:

- Identificación del peligro;

- Evaluación del riesgo;
- Gestión del riesgo; y
- Comunicación del riesgo.

La identificación del peligro consiste en especificar el acontecimiento adverso que es motivo de preocupación.

En la evaluación del riesgo se tiene en cuenta la probabilidad (la probabilidad real y no sólo la posibilidad) de que se produzca el peligro, las consecuencias si ocurre y el grado de incertidumbre que supone.

La gestión del riesgo consiste en la identificación y aplicación de la mejor opción para reducir o eliminar la probabilidad de que se produzca el peligro.

La comunicación del riesgo consiste en el intercambio abierto de información y opiniones aclaratorias que llevan a una mejor comprensión y adopción de decisiones.

2.4.2.10 Análisis Económico

Según **Mercedes Cervera y otros, (2014: Internet)**, el análisis económico estudia la estructura y evolución de los resultados de la empresa (ingresos y gastos) y de la rentabilidad de los capitales utilizados. Este análisis se realiza a través de la cuenta de Pérdidas y Ganancias, la cual para que sea significativa debe cumplir dos requisitos:

1. La cuenta de resultados –también se denomina así a la cuenta de Pérdidas y Ganancias- puede variar sensiblemente según los criterios de valoración que se hayan adoptado, por lo que debe ser depurada de tal forma que refleje un resultado homogéneo con otros períodos de tiempo y otras empresas. Lo más lógico para evitar este problema es haber observado durante el ejercicio los principios de contabilidad generalmente aceptados.

2. A la cuenta de resultados afluyen una serie de flujos de muy distinta naturaleza y deben estar claramente diferenciados entre los resultados de explotación normal y los resultados extraordinarios o atípicos.

Las cuestiones que comprende el análisis económico son:

1. La productividad de la empresa, que viene determinada por el grado de eficiencia, tanto cualitativa como cuantitativa, del equipo productivo en la obtención de un determinado volumen y calidad del producto.
2. La rentabilidad externa, la cual trata de medir el mayor o menor rendimiento de los capitales invertidos en la empresa.
3. El examen de la cuenta de resultados, analizando sus distintos componentes tanto en la vertiente de ingresos y gastos.

El análisis económico se refiere al examen del estado de resultados es decir al análisis y la comparación de los ingresos y gastos para saber si la empresa ha tenido perdida o ganancia dentro de un cierto periodo de tiempo.

2.4.3 Marco Conceptual de la Variable Dependiente

2.4.3.1 Morosidad

Según **Pere J. Brachfield, (2010: Internet)**, en cuanto a la consideración legal de moroso, el cliente se halla jurídicamente en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la misma. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor, es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los

intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

La morosidad es uno de los problemas que existe en empresas que otorgan créditos a los clientes impuntuales en sus pagos, esto se debe a que la misma no cuenta con un adecuado proceso de otorgación de crédito que le permita aprobar los créditos de una manera adecuada.

2.4.3.2 Tipos de Morosos

Según **Pere Brachfield, (2013: Internet)**, antes de intentar recobrar una deuda es conveniente averiguar porque se ha producido y a qué clase de deudor nos vamos a enfrentar. Para estudiar a los morosos y tenerlos mejor clasificados, los podemos agrupar de forma esquemática en tres grandes categorías.

✓ Los morosos intencionales

Son los malos pagadores que retrasan voluntariamente el pago de sus facturas –aunque dispongan de los recursos suficientes para hacer el abono– con el fin de obtener financiación gratuita. Estos deudores pretenden hacer fortuna a costa de los proveedores retrasando los pagos y jugando con el dinero de los acreedores comerciales.

Estos morosos se aprovechan de que su comportamiento no sólo les sale muy rentable sino que además les resulta impune ya que no existen medidas coercitivas ni punitivas para obligarles a cumplir con puntualidad sus obligaciones.

✓ Los morosos fortuitos

A este grupo pertenecen aquellos deudores que no pueden hacer frente a sus pagos por problemas transitorios de liquidez –se han visto afectados por una

suspensión de pagos de un cliente, una racha de impagados, morosidad de sus clientes, un problema con las entidades bancarias– o porque su estructura financiera es deficiente –descapitalización, excesivo endeudamiento a corto–, y empiezan a mostrar los primeros síntomas de una insolvencia técnica. También el motivo puede ser un cambio de gerencia en la empresa (por fallecimiento o relevo generacional), o un problema externo – siniestros, huelgas, problema de mercado, pérdida de un cliente importante– que ha bloqueado su capacidad para generar fondos.

✓ **Los morosos negligentes**

En este apartado se incluyen a los deudores que se despreocupan de la buena marcha de sus negocios. Por lo general también se comportan de forma negligente en los demás aspectos de gestión de la empresa.

Como se pudo apreciar anteriormente existen diversas clases de morosos algunos se despreocupan de pagar su deuda otros caen en morosidad por descuido y otros por no contar con la suficiente liquidez para cancelar las cuotas, etc.

2.4.3.3 Problema financiero

Según **Yusneidys Paz Ramírez, (2008: Internet)**, el problema Financiero es independiente del tamaño que tenga la empresa, ni la actividad a la cual se dedique, o que tanta antigüedad posea, siempre está supeditada a caer en una situación de desequilibrio financiero signado por la insolvencia y la falta de liquidez, todo ello producto en muchos casos de malas políticas financieras, pero en la mayoría de las oportunidades generadas por graves errores estratégicos o bien la acumulación de errores tanto en materia financiera como productiva, comercial y administrativa.

Ninguna empresa está libre de tener algún problema financiero ya que existen diferentes motivos por los cuales se puede producir estos problemas dentro de

la empresa para lo cual la misma debe estar preparada para hacer frente a cualquier situación que se presente.

2.4.3.4 Causas del Problema Financiero

Según **Finanzas Personales, (2014: Internet)**, Aspectos tanto internos como externos influyen y deben ser tenidos en cuenta para el desarrollo de una compañía.

De esta manera, así como cualquier persona puede entrar en bancarrota por un mal manejo de sus finanzas personales, una empresa puede quedar en la quiebra por varios motivos.

Aunque en ocasiones las empresas entran en crisis por malos manejos financieros o propósitos mal intencionados, otras veces las razones se deben a factores externos o por falta de previsión.

Un análisis de la Superintendencia de Sociedades muestra los motivos que dicen las empresas por los cuales entraron en crisis.

Las principales causas son:

1. Alto endeudamiento: El sobreendeudamiento es una de las causas por la que las empresas pueden estar en peligro. Solicitar préstamos por cantidades superiores a las que puede respaldar la empresa o destinar el dinero a un uso diferente al que fue previsto inicialmente, es una falla que cometen las compañías y les puede costar caro.

2. Deficiencia organizacional, administrativa, financiera y empresarial: No tener un orden, ni una estructuración sobre el funcionamiento de la empresa en aspectos fundamentales como el administrativo y financiero, pueden poner en serios a cualquier empresa, así ésta tenga buenos niveles de venta. El no administrar bien los recursos genera caos y debilidades frente a la

competencia.

3. Competencia y contrabando: Estas razones están entre los factores externos que influyen en el crecimiento y posicionamiento de las empresas. Muchas denuncian la complejidad que tienen al tener que competir en desigualdad de condiciones.

4. Revaluación: La apreciación del peso frente al dólar ha sido uno de los factores que ha afectado a varios exportadores, quienes en los últimos años empezaron a recibir menos dinero por la venta de sus productos. Aunque actualmente existen coberturas cambiarias para atenuar el impacto de la revaluación, muchos empresarios siguen afectados por el comportamiento de la tasa de cambio.

5. Problemas en la empresa: Las diferencias y discusiones de los miembros de la empresa generan conflictos que no dejan evolucionar a las empresas. Numerosos estudios señalan que la mayoría de fallas en empresas familiares se presentan en la tercera generación, cuando los jóvenes tienen conocimiento porque han estudiado fuera del país, pero no tienen la experiencia. Esto crea una falencia que puede llevar las empresas a desaparecer.

6. Fenómenos naturales: Inundaciones, terremotos, entre otros desastres naturales pueden causar un enorme daño a una empresa, especialmente, cuando no se cuenta con un seguro, ahorros o un plan para afrontar esas situaciones.

7. Problemas con proveedores: La compra de materias primas e insumos para la producción, comercialización o distribución de los productos es clave para el sostenimiento financiero. Tener problemas en esta sección es una de las mayores debilidades que puede tener una empresa.

8. Baja rotación de cartera: Cuando los clientes no pagan, las compañías

pueden entrar en una falta de liquidez que los pone en la cuerda floja. Es primordial que las empresas evalúen la calidad de la cartera para evitar problemas a futuro.

2.4.3.5 Intereses

Según **Paúl Patricio Altamirano Villacres, (2011:190p)**, en su tesis El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito unión popular en el periodo 2007 – 2010, indica que es: “Cantidad de dinero que debe pagarse al final de períodos determinados de tiempo como compensación al dinero prestado, depositado o invertido”.

2.4.3.6 Costos

Según **López López Sandra Marianela, (2011:161p)**, en su tesis El sistema crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucia Ltda. De la Parroquia Ambatillo en el año 2010 nos dice que: “Es la erogación o desembolso para producir un bien o la prestación de un servicio”.

2.4.3.7 Trabajo de cobranza

Según **Paulina Alexandra Chiliza Rodríguez, (2011:183p)**, en su tesis La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa Frevi de la ciudad de Ambato en el periodo 2011, indica que: “En general las empresas pasan por la siguiente secuencia de procedimientos con los clientes morosos.

1. Se envía una carta de aviso de morosidad para informar al cliente del estado de atraso en la cuenta.
2. Se hace una llamada telefónica al cliente.
3. Se contrata una agencia de cobranza.
4. Se emprende acciones legales al cliente”.

2.5 HIPÓTESIS

El proceso de Otorgación Crediticia incide en la Morosidad de la Empresa Textiles Torres, año 2012.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Proceso de Otorgación Crediticia.

VARIABLE DEPENDIENTE: Morosidad.

UNIDAD DE OBSERVACIÓN: La Empresa Textiles Torres

TÉRMINOS DE RELACIÓN: incide en

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación es predominantemente cuantitativa por que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

El enfoque cuantitativo tiene las siguientes características: Según **Hernández Sampieri Roberto**, (2007:25)

- Las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos.
- La recolección de los datos se fundamenta en la medición.
- En el proceso se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles distintas a la propuesta del estudio (hipótesis) sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error.
- Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría).
- La investigación cuantitativa debe ser lo más objetiva posibles. Los estudios cuantitativos siguen un patrón predecible y estructurando.
- En una investigación cuantitativa se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos.
- Con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados.

- Los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento.
- Este enfoque utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de esta se deriva expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.
- La búsqueda cuantitativa ocurre en la realidad externa del individuo.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

Según **Rafael Graterol (2012: Internet)**, la investigación de campo se presentó mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de descubrir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular.

Es de campo ya que el investigador indaga a todas las personas del área administrativa sobre el proceso de otorgación crediticia especialmente al analista de crédito mediante la entrevista y a los clientes de la empresa Textiles Torres con la encuesta para obtener información sobre la eficiencia del proceso.

3.2.2 Investigación Bibliográfica Documental

Según **Mercy Solís (2012: Internet)**, la investigación documental es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie.

Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la

segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes y otros.

Se aplicó este tipo de investigación, porque a través de ella, se tomó como soporte todos aquellos documentos relacionados al tema de investigación, en este caso nos referimos principalmente a la base legal referenciada, las disposiciones escritas respecto de normas de seguridad para funcionarios, y todos los medios escritos para el desarrollo del presente proyecto que servirán de base para la investigación como son libros, periódicos, revistas, folletos y otros

En el presente trabajo investigativo de la empresa “Textiles Torres” se aplicará la investigación Bibliográfica Documental con el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores basándose en documentos, o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones; así como bases de datos sobre las variables investigadas proporcionadas por la empresa lo cual permitirá explicar las causas y efectos de la variable independiente y variable dependiente.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

El conocimiento científico, al igual que la práctica, transcurre de manera gradual, desde formas simples iniciales a través del conocimiento sensorial hasta formas complejas del conocimiento racional expresadas en conceptos, categorías, hipótesis, principios y leyes.

3.3.1. Investigación exploratoria

Según **Caicedo y Mardones (2008: Internet)**, la investigación exploratoria: es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza

cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes.

Recibe este nombre la investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.

Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación.

Este primer tipo de investigación le permitió ubicar el problema de investigación ya que de esta manera se puso en contacto con la realidad de la empresa”.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según **Roberto Hernández y otros (2010: Internet)**, dice “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Luego se procederá con el nivel descriptivo donde se ordena, agrupan elementos o sistematiza los objetos involucrados, finiquitando con la asociación de la variable dependiente y la variable independiente para determinar las características fundamentales del problema de estudio.

La investigación es descriptiva porque a través de las herramientas estadísticas determinan el nivel de morosidad y el porcentaje de las ventas a crédito dentro del periodo así como su eficiencia.

3.3.3 Investigación Correlacional

Se aplicó una Investigación Correlacional porque permite medir el grado de relación entre dos o más variables y evaluar las variaciones de comportamiento de una variable en virtud de otra; este tipo de investigación aunque no establece de forma directa relaciones causales, puede apartar indicios sobre las posibles causas del problema que atraviesa la empresa.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Es el conjunto de elementos con características comunes, en el espacio y tiempo determinados, en los que se desea estudiar un hecho o fenómeno.

Identificando la población, el total de elementos que se va a investigar corresponde a:

TABLA 1. Personal administrativo y clientes de Textiles Torres.

N.-	ELEMENTO	CANTIDAD
1	Personal Administrativo Analista de crédito	1
2	Clientes	259
	TOTAL POBLACIÓN	260

Elaborado por: Sandra Vargas.

3.3.2. Muestra

Para calcular la muestra se tomó el total de clientes por ser el porcentaje de mayor incidencia en cuanto a los sujetos de la población.

Se procede a realizar la siguiente fórmula para determinar la muestra.

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

Para el cálculo de la muestra se tomó como población a los 259 clientes de la zona centro de la ciudad, con un margen de error del 8%, un nivel de confianza de 95% y una varianza del 0.25.

$$N= 259$$

$$E=0.08$$

$$Z=1.96$$

$$n=?$$

Desarrollo matemático para obtener la muestra de la población seleccionada.

$$n = \frac{(259)(0.25)(1.96)^2}{(259 - 1)(0.08)^2 + (0.25)(1.96)^2}$$

$$n = \frac{(259)(0.25)(3.8416)}{(259)(0.01) + (0.25)(3.8416)}$$

$$n = \frac{248.74}{2.59 + 0.96}$$

$$n = \frac{248.74}{3.55}$$

$$n = 70.07$$

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Proceso de Otorgación de Crédito Es el proceso que exigen que sus clientes sean personas naturales o jurídicas mayores de edad, que se sometan a una serie de procedimientos para evaluarlos. Además, establece los requisitos generales que tiene que cumplir para otorgarle un crédito.</p>	Solicitud de Crédito	Activo Pasivo Patrimonio	¿La empresa exige requisitos difíciles a sus clientes para otorgar crédito?	<p>Se aplicará la técnica de la Entrevista (Ver Anexo 3) dirigida al personal administrativo y la técnica de la Encuesta (Ver Anexo 2) utilizando como instrumento el Cuestionario a los clientes</p>
	Evaluación	Verificación Central de Riesgo Referencias Comerciales Registros Públicos	¿Existe un proceso para investigar las cuatro "c" con el fin de minimizar el riesgo?	
	Análisis del Riesgo y Económico	Con Garantía Sin Garantía	¿Textiles Torres cuenta con una persona encargada para el análisis?	
	Emisión y Firma de Documentos	Si aprueba No aprueba	¿Textiles Torres cuenta con un comité de crédito que apruebe o rechace el crédito?	

Elaborado por: Sandra Vargas.

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Morosidad La mora es el retraso en el cumplimiento de una obligación o deber; esta situación puede provocar, en una coyuntura económica de recesión, el tan temido efecto dominó que consiste en los quebrantos empresariales en cadena debido a la insolvencia de las empresas y al incumplimiento de sus compromisos de pago.</p>	Morosidad Intencional	Causas	¿Existe un nivel aceptable de disponible en proporción a las necesidades de la empresa? ¿Existe un proceso para el registro del movimiento de caja? ¿La empresa cumple a tiempo con sus obligaciones?	<p>Se aplicará la técnica de la Entrevista (Ver Anexo 3) dirigida al personal administrativo y la técnica de la Encuesta (Ver Anexo 2) utilizando como instrumento el Cuestionario a los clientes</p>
	Morosidad Fortuita	Efectos	¿Textiles Torres incrementa los costos Financieros a la cuenta del cliente? ¿La liquidez de la empresa se ve afectada por la morosidad de los clientes?	
	Morosidad por Negligencia	Soluciones	¿Textiles Torres actualiza constantemente la información de los clientes? ¿La empresa disminuye la morosidad con cobranzas personales? ¿Textiles Torres disminuye la morosidad con medidas legales?	

Elaborado por: Sandra Vargas.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para una mejor comprensión del proceso de la recolección de la información se presenta el siguiente cuadro a continuación en el que se detalla la información básica requerida para el desarrollo de la investigación.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	La presente Investigación se realizó con el objetivo de estudiar el proceso de otorgación de créditos y su incidencia en la Morosidad de Textiles Torres, año 2012.
2.- ¿De qué personas u objetos?	<ul style="list-style-type: none">• La recolección de la información se aplicó a los Clientes por ser el número más significativo de la población, además estos están relacionados con las Cuentas por Cobrar, con Caja y Ventas: es decir que la empresa depende de los clientes para poder disminuir la Morosidad.• Al personal Administrativo.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Variable Independiente. Proceso de Otorgación de Crédito <ul style="list-style-type: none">• Solicitud de Créditos• Etapa de Presentación• Verificación de Datos• Análisis Económico.• Entrega del Crédito Variable Dependiente

	<p>Morosidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema Financiero • Efectos • Soluciones • Actualizaciones • Efectividad
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Sandra Lorena Vargas Sánchez
5.- ¿Cuándo?	La recolección de la información se realizó el 3 de marzo del 2013.
6.- ¿Dónde?	En la Empresa “Textiles Torres”.
7.- ¿Cuántas veces?	Se aplicó una sola vez a los informantes.
8.- ¿Qué técnica de recolección?	Se aplicó la técnica de la Encuesta y la Entrevista.
9.- ¿Con qué?	La encuesta por medio del Cuestionario.
10.- ¿En qué situación?	Se aplicó preguntas de una manera clara, objetiva y específica sobre el tema investigado.

3.7. Plan de Procesamiento de la Información

Los datos recogidos en la Empresa estuvieron expuestos a las siguientes condiciones:

- Revisión crítica de la información recogida.

- Repetición de la recolección en caso de ser necesario para depurar las primeras contestaciones.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.

Cuadro No – 01

ALTERNATIVA	VALOR	%
SI		
NO		
TOTAL		

Elaborado por: Sandra Vargas.

- Manejo de la Información.
- Estudio estadístico de datos.
- Presentación de datos.
 - Representación escrita.
 - Representación gráfica.

Gráfico No – 01



- Análisis e interpretación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de la hipótesis mediante el método estadístico Chi - Cuadrado.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, el cual comprende el análisis e interpretación de resultados. Las encuestas representan una herramienta muy importante porque a través de ellas se puede tener acceso a información relacionada con el problema proceso de otorgamiento de crédito de la empresa “Textiles Torres”. Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la indique las conclusiones a las cuales llega la presente investigación.

El estudio está basado sobre una población conformada por 70 personas a la cual se aplicó un cuestionario que consta de 15 preguntas que serán presentadas cada una por separado.

La organización es la siguiente:

1. Se formula la pregunta.
2. La tabla con la frecuencia y porcentaje de las respuestas.
3. Gráfico, donde se muestran los porcentajes alcanzados.
4. Análisis e interpretación de los datos.

A continuación se muestran las preguntas con los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación del cuestionario los clientes de la empresa” Textiles Torres”.

4.1.1 Análisis de los Resultados.

Resultados de la Encuesta dirigida a los Clientes.

Pregunta N° 01 ¿Alguna vez ha sido deudor?

Cuadro N° 02 Nivel de Endeudamiento.

ALTERNATIVA	VALOR	%
SI	55	78.57
NO	15	21.43
TOTAL	70	100.00

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

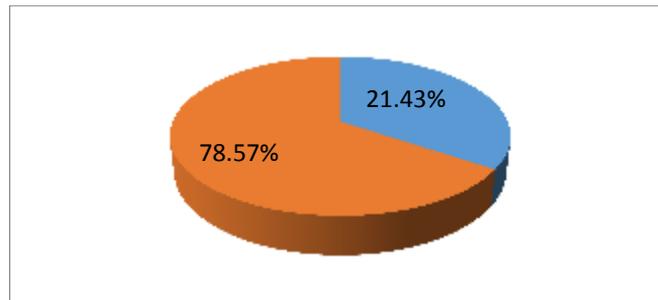


Gráfico N°02 Porcentaje de Nivel de endeudamiento.

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 78.57% de los encuestados contestan que si alguna vez ha sido deudores y el 21.43% expone que no han sido deudores.

Interpretación.

Con la indagación aplicada a través de la encuesta a los clientes se determinó que la mayoría de los clientes han sido deudores anteriormente, debido a que en este negocio de la confección la inversión es grande y por ende siempre los clientes buscan obtener crédito incluso algunos tienen dos o más proveedores. Es por esto que se debe realizar un seguimiento al historial de crédito del cliente; si fuera factible revisar si el cliente se encuentra en la central de riesgo.

Pregunta N° 02 ¿Los requisitos para acceder al crédito son excesivos?

Cuadro N° 03 Requisitos para Acceder al Crédito.

ALTERNATIVA	VALOR	%
SI	22	31,43
NO	48	68,57
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

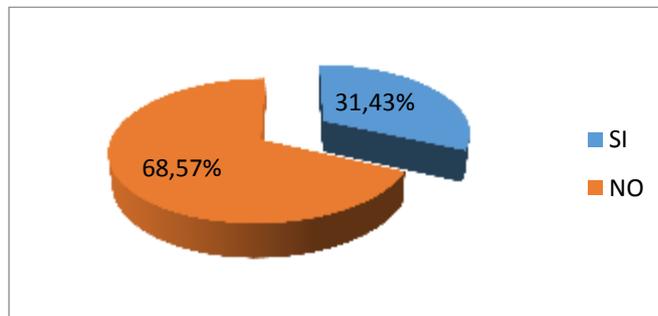


Gráfico N°03 Porcentaje de requisitos para acceder al Crédito.

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 68.57% de los encuestados demuestran que no son excesivos los requisitos para acceder al crédito, en cambio el 31.43% aclara que sí son excesivos los requisitos.

Interpretación.

Con el fundamento de la encuesta realizada se establece que la mayoría de los clientes manifiestan que no son excesivos los requisitos de crédito no emiten pagaré como respaldo, se basan en el comprobante de venta, se hace firmar letras de cambio y cuando los clientes son nuevos exigen cuatro ventas de contado antes de otorgar el crédito.

Pregunta N° 03 ¿Textiles Torres actualiza constantemente la información de los clientes?

Cuadro N° 04 Actualización de Información.

ALTERNATIVA	VALOR	%
SI	12	17,14
NO	58	82,86
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

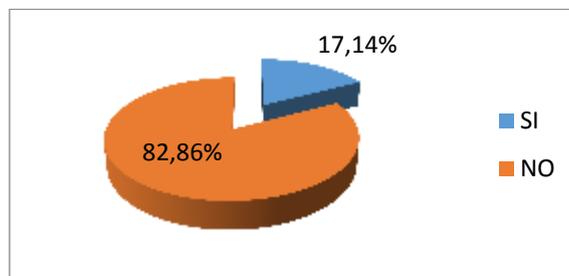


Gráfico N°04 Porcentajes de Actualización de Información.

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 82.86% de los encuestados manifiestan que no se actualiza constantemente la información de los clientes y el 17.14% señala que si se actualiza la información de los clientes.

Interpretación.

En apoyo a las encuestas realizadas Textiles Torres no se ha preocupado en actualizar constantemente la información de los clientes; este punto es importante para esta empresa conocer a su cliente y poder contactarlo para poder ofrecerle diferentes servicios. Sin embargo, el tener una base de datos actualizada con todos los datos de sus clientes es una tarea muy compleja.

Pregunta N° 04 ¿Cuánto tiempo es cliente de la empresa?

Cuadro N° 05 El Tiempo que es Cliente de la Empresa.

ALTERNATIVA	VALOR	%
6 MESES	18	26
2 AÑOS	35	50
4 AÑOS	17	24
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

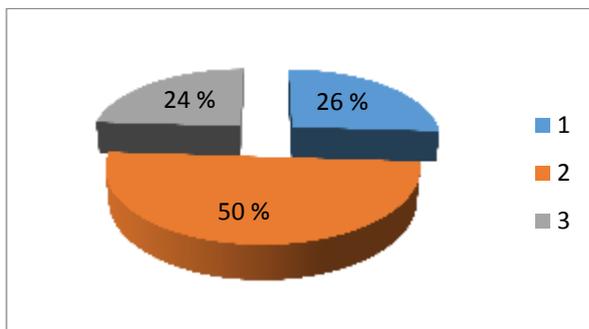


Gráfico N° 05 Porcentaje del tiempo que es cliente de la empresa

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 26% de los encuestados revelan que son clientes de 6 meses mientras que el 50% es cliente 2 años y el 24% es cliente más de 4 años.

Interpretación.

Al efectuar la tabulación de esta pregunta se obtiene que la mayoría de los clientes son de 2 años por lo que es una de las estrategias esenciales es el marketing para preservar al cliente y obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Pregunta N° 05 ¿Qué monto de crédito le ha sido asignado a usted?

Cuadro N° 06 Montos Asignados.

ALTERNATIVA	VALOR	%
5000 --- 10000	25	35.71
10000 o mas	35	50.00
1000 --- 5000	10	14.29
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

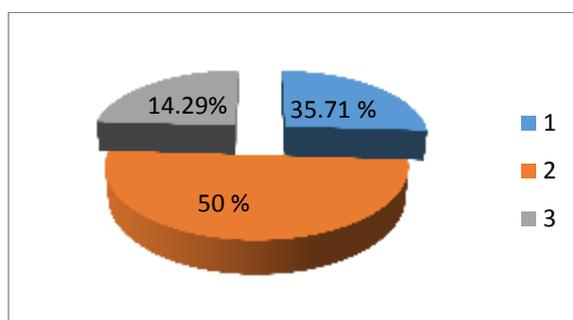


Gráfico N° 06 Porcentaje de monto de asignación.

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 50% de los clientes dicen que el monto de su crédito es más de 10000 dólares, el 35.71% dice que su monto de crédito es de 5000 a 10000 dólares, mientras que el 14.29% manifiesta que su monto de crédito es de 1000 a 5000 dólares.

Interpretación.

Se determina que el 50% de los encuestados tienen un crédito de 10000 o más debido a que la cantidad de tela que llevan para la confección es grande por ende los montos son altos es más existen clientes que han llegado al monto de 80000 dólares; el crédito es el único fin de captar más clientes y aumentar el niveles de ventas y con ello obtener utilidad y que la empresa pueda subsistir en el medio en que desarrolla.

Pregunta N° 06 ¿Alguna vez usted ha entrado en morosidad?

Cuadro N° 07 Morosidad

ALTERNATIVA	VALOR	%
SI	45	64.29
NO	10	14.28
NO CONTESTA	15	21.43
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

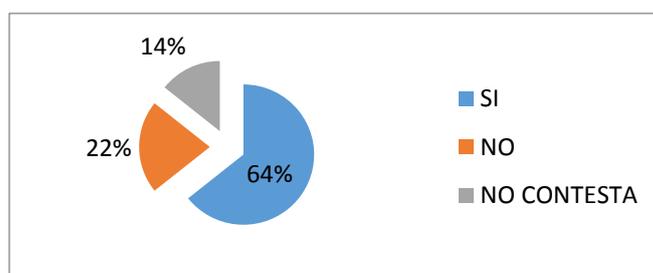


Gráfico N° 07 Porcentajes de morosidad.

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 64.29% de las personas encuestadas declaran que si han quedado morosos alguna vez, mientras que el 15% exteriorizan que no han quedado morosos y un 14% no responde.

Interpretación.

En base a la encuesta realizada se determina que los plazos establecidos por la empresa para el otorgamiento de crédito son de 90 y 120 días pero por autorización del gerente otorgan el crédito hasta un año a los clientes que ya son antiguos, exigiendo que a fin de año sean canceladas las facturas que durante ese año se han emitido.

Pregunta N° 07 ¿Ha tenido alguna notificación por atraso en el pago del crédito?

Cuadro N° 08 Notificaciones por atraso.

ALTERNATIVA	VALOR	%
SI	20	28.57
NO	50	71.43
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

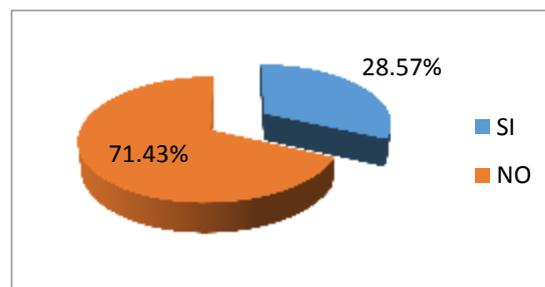


Gráfico N° 08 Porcentaje de notificación por atraso.

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 71.43% de las personas encuestadas comunican que no les entregan notificaciones por atraso en el pago, por el contrario el 28.57% dice que si le entregan notificaciones por atraso.

Interpretación.

Con el soporte de la encuesta realizada se establece que los plazos no se están cumpliendo debido a que existe un retraso en el pago por parte de los clientes ya que no todos cumplen con la cancelación al vencimiento de la factura y no se entregan notificaciones a los clientes atrasados.

Pregunta N° 08 ¿Dentro de su carpeta está incluido su historial de crédito?

Cuadro N° 09 Historial de Crédito.

ALTERNATIVA	VALOR	%
SI	10	14.29
NO	60	85.71
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

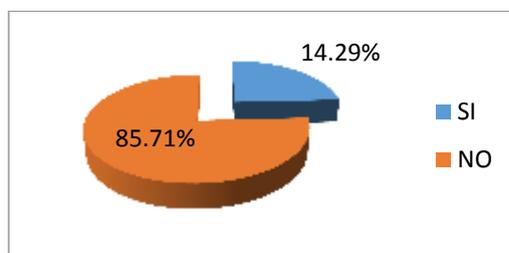


Gráfico N° 09 Porcentaje de historial de crédito.

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 85.71% de los encuestados aclaran que no tienen carpeta de historial de crédito y por otra parte el 14.29% informan que sí tienen un historial de crédito.

Interpretación.

Con la investigación los clientes se determinó que no cuentan con una carpeta del historial de crédito, es importante tener un historial y si es posible automatizado, teniendo como ventajas: un contacto directo con los clientes, se pueden canalizar más rápidamente sus quejas y observaciones, se conocen con mayor exactitud sus opiniones y sugerencias, se monitorea con mayor prontitud las actividades de los competidores, los pedidos pueden generarse con mayor rapidez y exactitud y hay mayor nivel de persuasión para convencer a los clientes.

Pregunta Nº 09 ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

Cuadro Nº 10 Incumplimiento del Pago

ALTERNATIVA	VALOR	%
Descuido	0	0
Mala inversión	10	14.29
Robo	25	35.71
Imprevistos	35	50.00
Ingresos insuficientes	0	0
TOTAL	70	100,0

Fuente: Investigación de campo 2010.

Elaborado por: Sandra Vargas

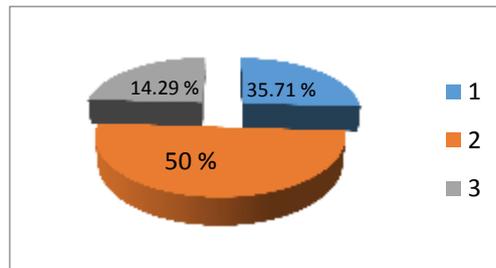


Gráfico Nº 10 Porcentaje de incumplimiento del pago.

Fuente: Investigación de campo 2013.

Elaborado por: Sandra Vargas.

Análisis.

El 50% de los encuestados expresan que el motivo para el incumplimiento del pago es por imprevistos, mientras que el 35.71% opinan que es por robo de la mercadería el incumplimiento finalmente el 14.29% dice que es por mala inversión.

Interpretación.

Mediante el análisis y la interpretación de los resultados de determina que uno de los motivos mayores es por robo debido a que los clientes venden la mercadería en la ciudad de Guayaquil y se exponen al peligro de que les roben a demás venden a crédito y también con cheques, y no hacen firmar ningún documento de respaldo; otro parte de los clientes manifiestan que por imprevistos ya que ya existido casos de que han fallecido en accidentes de tránsito, existen divorcios, por enfermedades, etc.

Pregunta N° 10 ¿Le comunican sus cuotas vencidas?

Cuadro N° 11 Comunicado de Cuotas Vencidas

ALTERNATIVA	VALOR	%
SI	32	45.71
NO	38	54.29
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

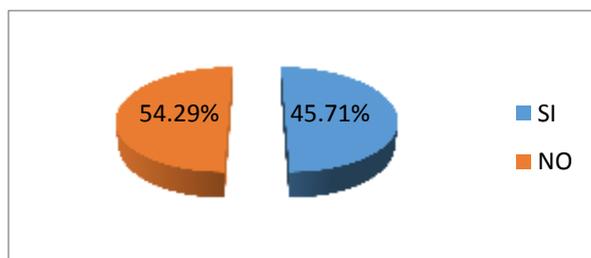


Gráfico N° 11 Porcentaje de comunicado de cuotas vencidas.

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 54.29% de los encuestados afirman que Textiles Torres si emite comunicados a sus clientes por cuotas vencidas y el 45.71% asegura que no emite comunicados de vencimiento.

Interpretación.

La empresa Textiles Torres si comunica sus cuotas vencidas a sus clientes a partir de los 10 días de vencido el crédito, lo realiza de forma verbal no comunica por escrito. Debería comunicar por escrito por que es la única forma para que tenga constancia que ha notificado con su perspectiva recibido.

Pregunta N° 11 ¿Con que frecuencia recibe el aviso de pago de su cuota?

Cuadro N° 12 Avisos de Pagos

ALTERNATIVA	VALOR	%
Previo al vencimiento	5	7.14
Al vencimiento	25	35.71
Después del Vencimiento	40	57.14
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

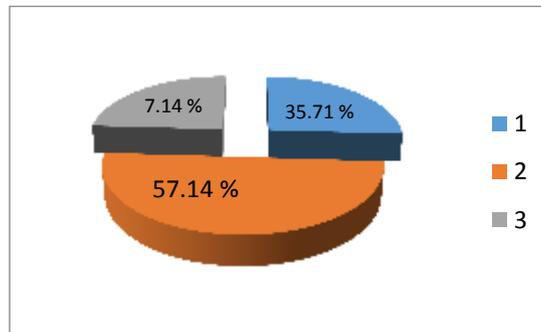


Gráfico N° 12 Porcentaje de avisos de pago.

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 57.14% de los encuestados afirman que Textiles Torres entrega avisos de pago después del vencimiento, mientras que el 35.71% manifiesta que al vencimiento emite y el 7.14% asegura que no emite avisos de pago.

Interpretación.

Mediante la encuesta se establece que la empresa entrega avisos de pago después del vencimiento, deja que los clientes por si solos abonen o paguen hasta el vencimiento esto se da debido a que existe mucha competencia, los cuales también otorgan crédito y el cliente busca que le otorguen crédito ya que en muchos de los casos con el mismo capital giran el negocio.

Pregunta N° 12 ¿Con que frecuencia le ha llegado el estado de su cuenta?

Cuadro N° 13 Emisión de Estados de Cuenta

ALTERNATIVA	VALOR	%
1 mes	5	7.15
3 meses	45	64.29
6 meses	20	28.58
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

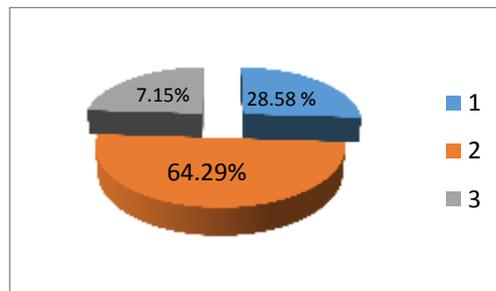


Gráfico N° 13 Porcentaje de emisión de estados de cuenta.

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 64.29% de los clientes afirman que entrega Textiles Torres estados de cuenta cada tres meses, el 28.58% indica que cada seis meses entregan el estado de cuenta y el 7.15% expresa que cada mes.

Interpretación.

En base a la encuesta Textiles Torres emite estados de cuenta al vencimiento del crédito, cuando abona o cancela anteriormente emiten un comprobante de cobro con el saldo anterior y el saldo actual a acepción que el cliente solicite un estado de cuenta.

Pregunta N° 13 ¿Cuándo su crédito esta vencido la empresa Textiles Torres que técnica utiliza para cobrar?

Cuadro N° 14 Técnica de Cobranza

ALTERNATIVA	VALOR	%
Llamadas telefónicas	27	38.58
Visitas personales	35	50.00
Cartas	7	10.00
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

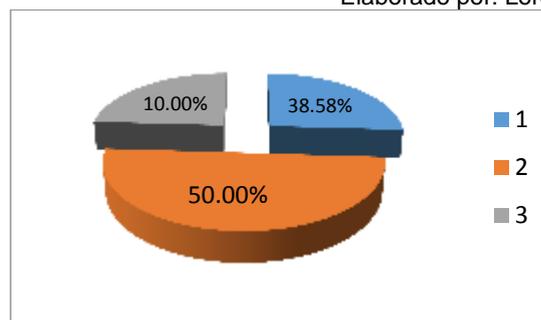


Gráfico N° 14 Porcentaje de técnica de cobranza.

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 50% de los clientes afirman que la técnica de cobrar es visitas personales, el 38.58% indica que utiliza la técnica de llamar por teléfono y el 10% expresa que envían cartas.

Interpretación.

Analizando la encuesta de esta pregunta se determina que el gerente es el encargado de visitar a los clientes para realizar cobros tanto a los que están vencidos como a los que no están y la asistente es la encargada de aplicar la técnica de llamadas telefónicas.

Pregunta N° 14 ¿Para otorgarle el crédito que requisitos le solicitan?

Cuadro N° 15 Requisitos para acceder un Crédito

ALTERNATIVA	VALOR	%
Copia de la cedula y papeleta de votación	58	82.86
Recibo de un servicio básico		
Respaldo patrimonial		
No tener deudas morosas en el sistema financiero		
Croquis de ubicación del domicilio y negocio	12	17.15
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

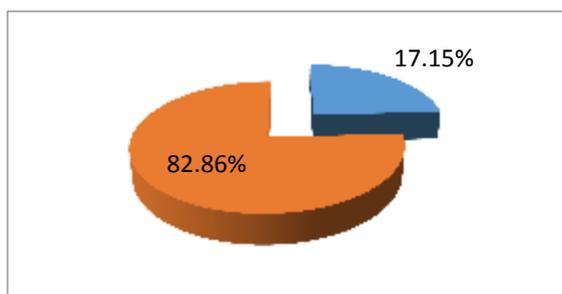


Gráfico N° 15 Porcentaje de requisitos para acceder a un crédito.

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 82.86% afirman que para acceder a un crédito les solicitan la cedula el papel de votación, mientras que el 17.15% indica que les solicitan únicamente el croquis de ubicación de su domicilio y negocio.

Interpretación.

Mediante la encuesta se ha establecido que la empresa Textiles Torres para acceder al crédito solicitan la copia de la cedula y papel de votación, la dirección del domicilio y hace dos años atrás hacen firmar letras de cambio, verificando los datos del cliente de igualmela la firma que sea idéntica a la de cedula.

Pregunta N° 15 ¿El tiempo de aprobación del crédito depende de?

Cuadro N° 16 Aprobación del Tiempo de Crédito

ALTERNATIVA	VALOR	%
Autorización del Analista de crédito	59	84.28
Verificación, calificación y análisis de crédito F.C.INFORMES	11	15.72
Cupos de crédito limitados		
otros		
TOTAL	70	100,00

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

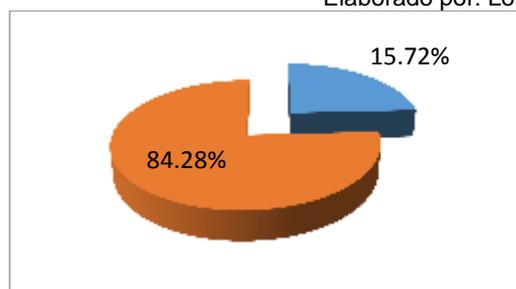


Gráfico N° 16 Porcentaje de aprobación del tiempo de crédito.

Fuente: Investigación de campo 2013.
Elaborado por: Lorena Vargas.

Análisis.

El 84.28% de los clientes manifiestan que el tiempo de aprobación del crédito depende del Analista de Crédito, mientras que el 15.72% indica que el tiempo de aprobación del crédito depende de la verificación, calificación y análisis de crédito F.C.INFORMES.

Interpretación.

En base a la encuesta realizada se determina que los créditos son aprobados por el analista de crédito que en este caso es el gerente propietario quien aprueba o rechaza el crédito y en algunos casos se ha dado que existen clientes nuevos que son recomendados el gerente aprueba el crédito; también analiza el monto de compras y la capacidad de pago del cliente.

4.2 Verificación de la Hipótesis

CALCULO DEL CHI – CUADRADO

4.2.1 Formulación de la Hipótesis

Ho: El inadecuado manejo del Proceso de Otorgación de Crédito no provoca la Morosidad de la Empresa Textiles Torres en el año 2012.

Hi: El inadecuado manejo del Proceso de Otorgación de Crédito si provoca la Morosidad de la Empresa Textiles Torres en el año 2012.

Cuadro Nº 17 Selección de preguntas para el cálculo de la hipótesis.

ALTERNATIVA PREGUNTA	SI	NO	NO CONTE STA	MALA INVER SION	IMPREVI STOS	ROBO	TOTAL
PREGUNTA 6 DE LA ENCUESTA	45	10	15				70
PREGUNTA 9 DE LA ENCUESTA				10	25	35	70
TOTAL	45	10	15	10	25	35	140

Elaborado por: Sandra Vargas

4.3 Definición del Modelo Matemático

Chi – Cuadrado

4.3.1 Nivel de Significancia

$\alpha = 0.05$

4.- Distribución Muestral

$$GI = (f-1)(c-1)$$

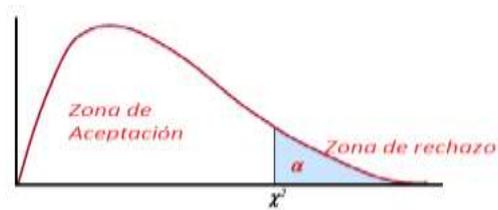
$$GI = (2-1)(6-1)$$

$$GI = (1)(5)$$

$$GI = 5 \rightarrow 11.070$$

5.- Región de Rechazo

Gráfico N° 17 Curva



Elaborado por: Sandra Vargas

4.3.2 Cálculo Matemático

Cuadro N° 16 Cálculo Matemático mediante Chi – Cuadrado

O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
45	22.5	22.5	506.25	22.50
10	5	5	25	5
15	7.5	7.5	56.25	7.5
10	5	5	25	5
25	12.5	12.5	156.25	12.5
35	17.5	17.5	306.25	17.5
95	47.5	47.5		70

Elaborado por: Lorena Vargas

4.3.3 Decisión

Como el cálculo que se obtuvo es mayor que el valor del anexo se aceptó la hipótesis alterna que dice: El inadecuado manejo del Proceso de Otorgación de Crédito si provoca la Morosidad de la Empresa Textiles Torres en el año 2012.

Por lo que se sugiere adoptar una herramienta administrativa que permita minimizar el nivel de morosidad.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El nivel de morosidad fue analizado mediante la encuesta realizada a los clientes de la empresa “Textiles Torres”, en concreto con la pregunta 6 determinando que el 64% de los clientes han entrado en morosidad lo que significa que existe un porcentaje significativo de cuentas por cobrar y es de \$400.000 esto se debe a que no cumplen con las políticas de pago establecidas de 30, 60 y 90 días, además el alto nivel de morosidad se debe a que no se realiza el análisis de las cuatro “C” , otra causa es que los clientes compran bienes e invierten el dinero en otro lado y no pagan las deudas de hecho existen personas que no pagan 5 años su deuda y no tienen ningún bien a su nombre para embargarle, la morosidad existente está en los clientes nuevos ya que los mismos están acostumbrados a pagar cuando quieren o definitivamente no pagan y cuando se quiere ajustar los pagos se sienten presionados.
- El proceso de otorgamiento creditico de la empresa “Textiles Torres” fue analizado mediante la encuesta realizada a los clientes de la misma, en concreto con las preguntas 3,7,8,9,10,13,14 y 15 determinando que no se actualiza la información de los clientes en un 83% por lo cual la empresa no cuenta con una información veraz de los mismos lo que podría traer dificultades a la empresa al momento de cobrar a un cliente moroso, además la empresa no cuenta con un comité de crédito que apruebe o rechace los créditos ya que el dueño es quien otorga el crédito si la persona es conocida caso contrario es obligatorio realizar 5 compras de contado es decir no hay una persona encargada que realice un análisis del cliente y emita notificaciones por atraso en el pago del

crédito , la técnica que utiliza la empresa para cobrar son las visitas personales, además en la carpeta de los clientes no se incluye el historial de crédito es decir no cuenta con información necesaria para verificar si el cliente tiene o ha tenido antecedentes de morosidad con otra instituciones.

- Mediante la encuesta realizada a los clientes de “Textiles Torres” se concluyó que la empresa no investiga las cuatro “C” además no realiza proyecciones de ventas para saber en qué monto se puede endeudar además no cuenta con una herramienta administrativa gerencial enfocada a minimizar el nivel de morosidad por lo que no existe un adecuado proceso al momento de otorgar los créditos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Comprobar la solvencia del cliente antes de iniciar cualquier operación comercial, es decir debe pedir informes de solvencia, capacidad de pago y seriedad mercantil de su cliente además para comprobar la solvencia solicite informes comerciales y solicite el historial de crédito para saber si es puntual, o si ha realizado pagos con mora e intereses.
- Contratar personal capacitado para que realice el análisis económico y financiero de los clientes es decir para que realice una revisión exhaustiva de las carpetas de crédito, que la información proporcionada por el cliente en la solicitud de crédito sea verificada para comprobar su existencia y autenticidad ya que estos datos serán el pilar fundamental para evaluar el Crédito lo cual da paso a que los créditos cumplan los requerimientos mínimos de calificación (buen análisis crediticio, expedientes completos, etc.)

- Establecer una herramienta administrativa “Modelo de Gestión Crediticia” que permita minimizar el nivel de morosidad de los clientes y por ende exista un adecuado proceso de otorgación crediticio y así tener una mejor calidad de cartera.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

6.1.1 Título: Modelo de Gestión Crediticia para la Empresa “Textiles Torres” y con el objetivo de disminuir la morosidad.

6.1.2 Institución Ejecutora: Empresa “Textiles Torres”

6.1.3 Beneficiarios: Los dueños de la empresa y los trabajadores que laboran en la misma.

6.1.4 Ubicación Sectorial: La empresa “Textiles Torres” está ubicada en la ciudad de Pelileo, en la avenida Rumiñahui (Vía a Baños).

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución: Desde el 10 de Agosto hasta el 20 de Septiembre del 2014.

6.1.6 Equipo Técnico Responsable:

El equipo está conformado por la gerencia y el personal administrativo de la empresa.

6.2 Antecedentes de la Propuesta

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo investigativo se ha estimado conveniente indagar acerca de los enfoques que poseen distintos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, a consecuencia de ello a continuación se citan los puntos de vista de dichos investigadores:

La tesis titulada “Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “LA MERCED LTDA”, autora del tema investigativo es la Sra. María del Carmen Tenorio, concluye que: “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.”

Esta tesis es de mucha utilidad para la investigación ya que esta me ayuda a visualizar la manera más adecuada para otorgar correctamente un crédito y así poder cumplir con los requerimientos establecidos.

Al igual que la tesis titulada “La Gestión Financiera como herramienta Gerencial Aplicación práctica en la Sociedad: Negocios y Salud Compañía Limitada Cía. Ltda.”, elaborada por: Dra. Alicia Giovanna Ortiz Morales, concluye lo siguiente: “El registro, control e información inadecuadas de las cuentas por cobrar dificultan tener un conocimiento cabal de la edad de sus vencimientos, imposibilitando establecer políticas de crédito apropiadas. El Flujo de información contable financiera no se genera diariamente con estrictez ocasionando la demora en el asentamiento de las transacciones así como en la obtención de los informes financieros, situación que obliga a que los ejecutivos tomen decisiones con desconocimiento de lo que realmente sucede en la empresa.”

El aporte que tiene esta tesis para la investigación es que me ayuda a tener conocimiento de que un control adecuado de las cuentas por cobrar conlleva a tener una información clara y concisa y así tomar buenas decisiones en la empresa Textiles Torres.

A diferencia de la Tesis cuyo tema es: “Auditoría de Gestión en el Departamento de Crédito de la Mutualista Ambato para mejorar la toma de

decisiones.”, cuya autora es: Bastidas Andachi Cristina Fernanda, concluye que “La Mutualista Ambato actualmente debido a la crisis del país ha visto incrementado el monto de su cartera vencida; tampoco dispone de políticas y procedimientos definidos para la concesión y recuperación de cartera de la empresa.

Esta investigación le ayuda a ver lo importante que es que la empresa cuente con políticas y procedimientos para así poder hacer frente a los problemas que se presenten tanto internos como externos.

En la tesis de **Bertha Soledad Oto Topón (2011: Internet)**, menciona que Empresa Eléctrica Riobamba S.A. no cuenta con un Modelo de Gestión crediticia dentro del Departamento de crédito, misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Crediticia.

Esta tesis aporta a la investigación debido a que la empresa Textiles Torres no cuenta con un modelo de gestión crediticia por lo que no desarrolla correctamente el otorgamiento de los créditos y por ende no asegura la pronta recuperación de las cuentas por cobrar.

Los cuatro trabajos investigativos citados anteriormente tienen algo en común, es decir, guardan relación directa o indirectamente con la recuperación de Cartera vencida y lo indispensable que es la aplicación de un manual o sistema en la que puedan guiarse para una toma de decisiones adecuada sin poner en riesgo la recuperación de los fondos.

6.3 Justificación

El crédito y la cobranza son de gran importancia para la empresa Textiles Torres, por cuanto la empresa tiene la necesidad de llevar un adecuado

proceso de otorgación de crédito así obtendrá mayor control y prevención de morosidad. Por lo que es imprescindible tener un modelo de gestión de crédito de calidad que permita a los implicados tomar decisiones que le guíen el camino hacia la productividad de la empresa.

La presente propuesta cumple un rol muy importante ya que la empresa Textiles Torres no cuenta con un comité de crédito es decir no hay personal encargado para que realice la aprobación de los créditos y no se realiza un correcto análisis a los clientes y por ende no verifican el historial de crédito de los mismos, una vez establecido el modelo de gestión crediticia se minimizara el nivel de morosidad de los clientes y por ende existirá un adecuado control de cartera.

Con la gestión efectiva de la cartera de créditos, se puede aumentar la cartera sin aumentar los riesgos, y todavía minimizar las pérdidas sin reducir ingresos y oportunidades. Este modelo de gestión ayuda a cumplir con esta meta al ofrecerle soluciones robustas para el riesgo crediticio y la gestión de cartera para la empresa “Textiles Torres”.

Uno de los beneficios de establecer un modelo de gestión crediticia es que mediante este se determine la solvencia de los clientes y seleccione la política de relaciones más rentables, mientras atrae nuevos clientes calificados y potenciales.

Esta propuesta es necesaria para minimizar la incidencia en la morosidad mediante la efectiva gestión del proceso crediticio, ya que servirá como guía para los Gerentes y funcionarios y analistas de créditos de la empresa “Textiles Torres” en la minimización de la morosidad y ver las falencias existentes en la gestión crediticia y tomar decisiones lo que servirá a la empresa.

Esta es la razón del modelo de gestión crediticia en la que se prevé las acciones que se deben implementar a fin de minimizar la morosidad y

mejore la situación económica y financiera que nos permita competir en mejores condiciones con las demás instituciones.

6.4 Objetivos

6.4.1 General

Establecer un modelo de gestión crediticia para minimizar el nivel de morosidad de los clientes de la empresa Textiles Torres del año 2012.

6.4.2 Específicos

- Plantear una estructura orgánica funcional del departamento de gestión de crédito para delimitar funciones y responsabilidades.
- Estructurar procesos de crédito de otorgación y de cobro que permita lograr una adecuada gestión del efectivo.
- Elaborar políticas de crédito que permitan realizar un efectivo control crediticio en el área.

6.5 Análisis de Factibilidad

Es factible la realización de la presente investigación porque se plantea en base a los diferentes aspectos:

6.5.2 Análisis de Factibilidad Tecnológica

Considerando que la sociedad mundial se encuentra en la era del conocimiento, la tecnología es un factor de presencia omnipotente para las

empresas y personas que la conforman puesto que facilitan procesos técnicos y administrativos, es así que desde este ámbito la tecnología no presenta ninguna barrera sino más bien va a facilitar la implantación del modelo de gestión crediticia ya que será necesario adaptar el sistema contable de la empresa Textiles Torres para que entregue informes con los indicadores y cumplimiento de metas y objetivos propuestos al inicio.

6.5.3 Análisis de Factibilidad Económica

Esta investigación se encamina a resolver la problemática de la minimización de morosidad, ya que hoy en día las empresas se encuentran inmersas en ciertas dificultades debido que los clientes no cancelan sus deudas a tiempo, por lo que es necesario realizar un adecuado proceso de otorgación de créditos, para lo cual es factible económicamente esta propuesta ya que la empresa cuenta con el capital necesario para la aplicación de la misma.

6.5.4 Análisis de Factibilidad Legal

En ninguna parte de la constitución o de las leyes orgánicas existen inconvenientes que puedan frenar la aplicación de un modelo de gestión crediticia, y como la empresa cuenta con un reglamento o manual de funciones internos que tampoco contradicen esta iniciativa, por lo tanto desde el punto de vista legal es perfectamente viable establecer procesos de otorgación de crédito de la empresa Textiles Torres.

6.6 Fundamentación Científico Técnico

A fin de fundamentar la presente investigación se ha tomado en consideración como punto importante los criterios de autores que presentan estudios de carácter científico, los mismos que a continuación se citan con el propósito de

ofrecer una perspectiva clara acerca de lo que trata el problema y sus implicaciones.

6.6.1. Modelo

Es la representación mental o formal de un sistema, con el objetivo de anticipar conductas futuras, aprovechando la información almacenada del pasado, para predecir comportamientos del futuro que estamos modelando. Según **Daniel Goldman (2012: Internet)**.

6.6.2. Gestión

Según **Gustavo Rebolledo Saavedra (2003: Internet)**, es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles además es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados”.

6.6.3. Modelo de gestión

Según **Federico Tobar (1997: Internet)**, es una forma sistemática y racional para la toma de decisiones propias de la organización. Toda organización posee un modelo de gestión. Este puede ser más o menos explícito, más o menos racional, sus prioridades puede o no ser “transparentes”; pero siempre existen. Siempre están aunque no las veamos a simple vista, aunque no se lo explique directamente. Una modalidad de análisis organizacional consiste justamente en hacer explícito el modelo de gestión.

6.6.4. Estructura departamental

La estructura departamental se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades del departamento en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y

empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz. Según **Acanogn (2010: internet)**.

6.6.4.1. Tipos de estructura departamental

Según **Anya Baldwin (2004: Internet)**, algunas compañías contratan mayor parte del trabajo a terceros, mientras que otros forman equipos, departamentos o divisiones. Al explorar las cinco estructuras organizativas importantes, estarás mejor equipado para elegir la que mejor se adapte a las necesidades de tu empresa. La utilidad de cada modelo dependerá del tamaño de tu empresa, filosofía y función.

6.6.4.1.1. Funcional

Según **Anya Baldwin (2004: Internet)**, las organizaciones que posicionan los grupos por funciones similares siguen una estructura funcional. La estructura sigue un modelo jerárquico que incluye funciones claramente identificadas, autoridad y vías de promoción. Los empleados en cada departamento hacen tareas que no están cubiertas en otras partes de la empresa, reduciendo al mínimo la superposición de tareas. Puedes dividir las unidades de trabajo por competencias, recursos, habilidades y actividades. Por ejemplo, tu organización puede incluir la producción, finanzas, recursos humanos y agrupaciones de marketing.

6.6.4.1.2. Departamental

La estructura departamental define la agrupación de departamentos, y es especial para grandes empresas. Esta estructura sigue un modelo funcional dentro de cada división. Los departamentos especializados ayudan a los administradores a realizar un seguimiento de los productos y actividades que la empresa desarrolla. Los departamentos pueden distinguir entre el servicio al cliente, la producción y la ubicación geográfica. Los gerentes pueden concentrar los recursos y los resultados de sus departamentos específicos.

Esta estructura ayuda a los administradores a supervisar el rendimiento con más facilidad que otros modelos.

6.6.4.1.3. Matriz

La estructura de matriz combina la especialización proporcionada por una estructura funcional y el enfoque de la proporcionada por la estructura de empleados. Tus empleados serán parte de los equipos que conectan papeles funcionales con las funciones de división. Cada empleado pertenece a al menos dos grupos formales; uno es un grupo funcional, y el otro es un equipo de proyecto, producto o programa. Tus empleados también reportan a dos jefes, un jefe de grupo funcional y un jefe de equipo. La estructura aumenta la motivación de los empleados y permite la formación a través de las áreas funcionales.

6.6.4.1.4. Equipo

Las estructuras de equipo organizan cada función en un grupo basado en objetivos. Los miembros de cada uno de sus departamentos trabajan juntos para resolver problemas y encontrar oportunidades. Tus empleados podrían estar involucrados con los equipos de desarrollo de productos o una diversidad de tareas. La estructura de equipo puede ayudar a eliminar las barreras entre departamentos y fomentar relaciones eficaces de resolución de problemas. También puede motivar a los empleados y aumentar la toma de decisiones.

6.6.4.1.5. Redes

En una estructura de red, la organización contaría con otras organizaciones para realizar funciones importantes. Por ejemplo, es posible que emplees a un contador, administrador del sitio web o el personal de seguridad sobre una base contractual. Reduce el costo general de las operaciones de tu empresa, ya que no es necesario contratar muchos miembros del personal. Pero también falta control en el resultado, ya que dependes de los trabajadores contratados para realizar un trabajo crítico.

6.6.1.2 Organigrama

Según Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización.

El organigrama es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización:

- Desempeña un papel informativo.
- Presenta todos los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

En el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer cómo es la estructura total de la empresa.

Todo organigrama tiene el compromiso de cumplir los siguientes requisitos:

- Tiene que ser fácil de entender y sencillo de utilizar.
- Debe contener únicamente los elementos indispensables.

6.6.1.2.1 Tipos de organigramas

Según **Ivan Thompson (2009: Internet)**, los organigramas se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. **POR SU NATURALEZA:** Este grupo se divide en tres tipos de organigramas:
 - **Micro administrativo:** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar alguna de las áreas que la conforman.
 - **Macro administrativos:** Involucran a más de una organización.

- **Meso administrativos:** Consideran una o más *organizaciones* de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que el término meso administrativo corresponde a una convención utilizada normalmente en el sector público, aunque también puede utilizarse en el sector privado.

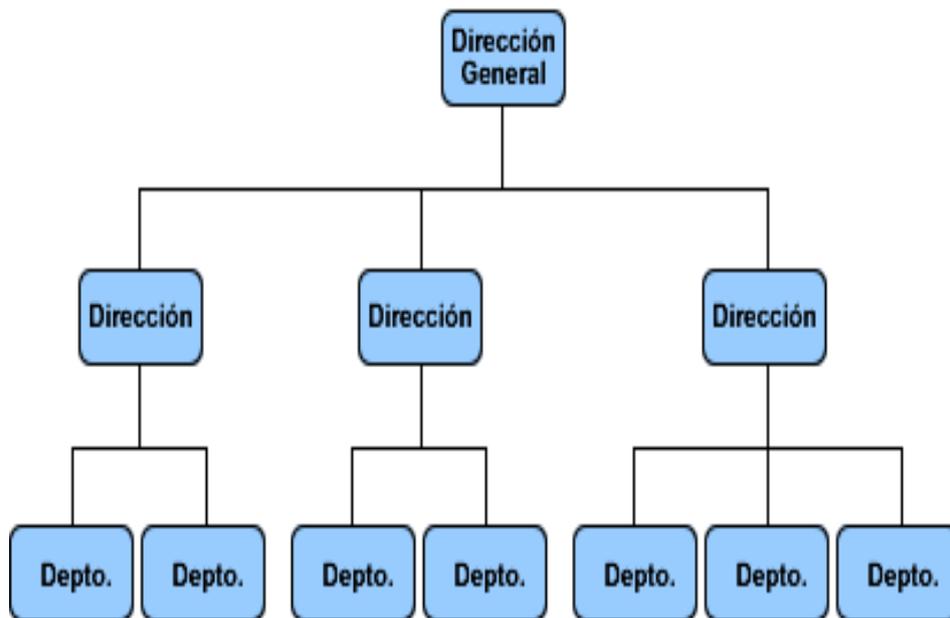
2. POR SU FINALIDAD: Este grupo se divide en cuatro *tipos de organigramas*:

- **Informativo:** Se denominan de este modo a los organigramas que se diseñan con el objetivo de ser puestos a disposición de todo público, es decir, como información accesible a personas no especializada. Por ello, solo deben expresar las partes o unidades del modelo y sus relaciones de líneas y unidades asesoras, y ser graficados a nivel general cuando se trate de organizaciones de ciertas dimensiones.
- **Analítico:** Este tipo de organigrama tiene por finalidad el análisis de determinados aspectos del comportamiento organizacional, como también de cierto tipo de información que presentada en un organigrama permite la ventaja de la visión macro o global de la misma, tales son los casos de análisis de un presupuesto, de la distribución de la planta de personal, de determinadas partidas de gastos, de remuneraciones, de relaciones informales, etc. Sus destinatarios son personas especializadas en el conocimiento de estos instrumentos y sus aplicaciones.
- **Formal:** Se define como tal cuando representa el modelo de funcionamiento planificado o formal de una organización, y cuenta con el instrumento escrito de su aprobación. Así por ejemplo, el organigrama de una Sociedad Anónima se considerará formal cuando el mismo haya sido aprobado por el Directorio de la S.A.

- **Informal:** Se considera como tal, cuando representando su modelo planificado no cuenta todavía con el instrumento escrito de su aprobación.

3. POR SU ÁMBITO: Este grupo se divide en dos *tipos de organigramas*:

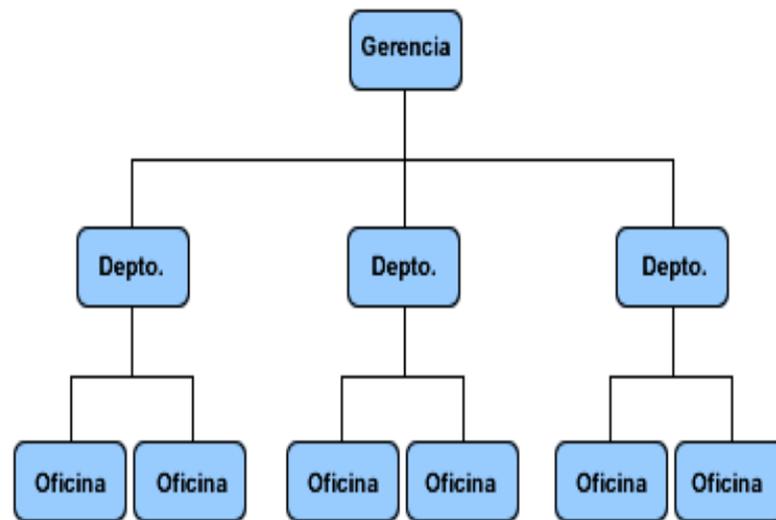
- **Generales:** Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.
- Ejemplo:



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin (2)

- **Específicos:** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

Ejemplo:

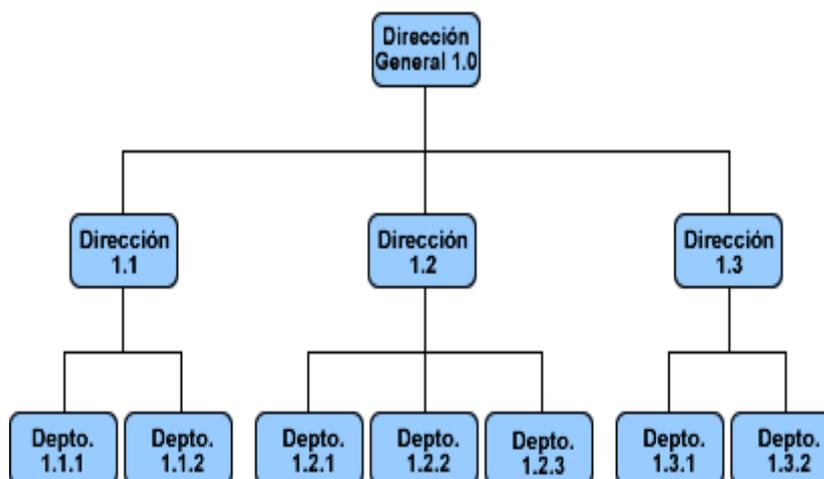


Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

4. POR SU CONTENIDO: Este grupo se divide en tres *tipos de organigramas*:

- **Integrales:** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia. Conviene anotar que los organigramas generales e integrales son equivalentes.

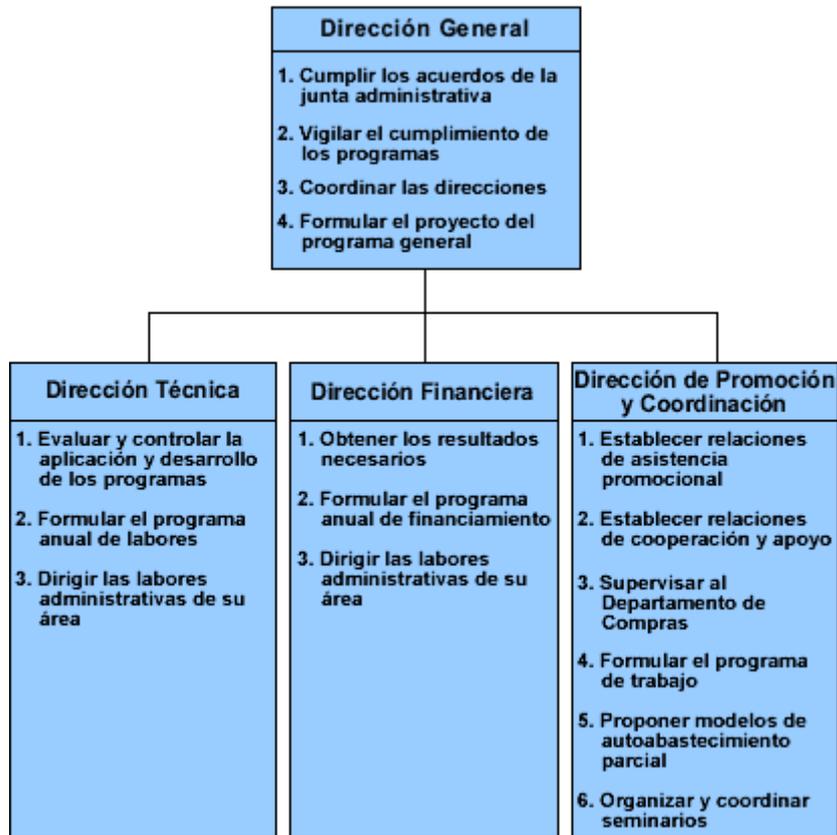
Ejemplo:



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

- **Funcionales:** Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

Ejemplo:



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

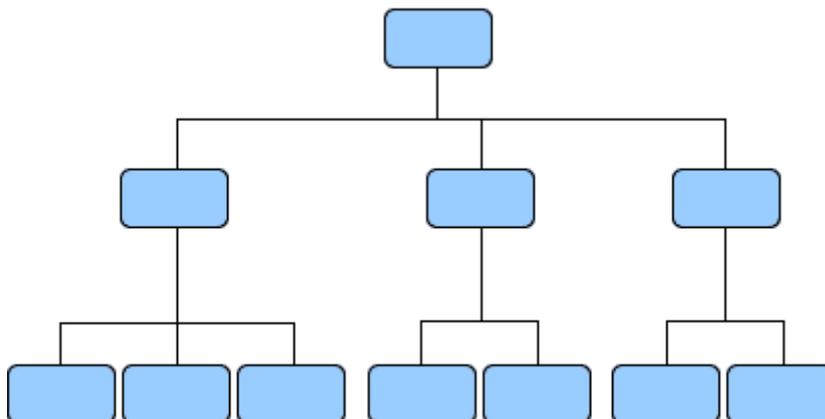
- **De puestos, plazas y unidades:** Indican las necesidades en cuanto a puestos y el número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.



Fuente Consultada: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

5. POR SU PRESENTACIÓN O DISPOSICIÓN GRÁFICA: Este grupo se divide en cuatro tipos de organigramas:

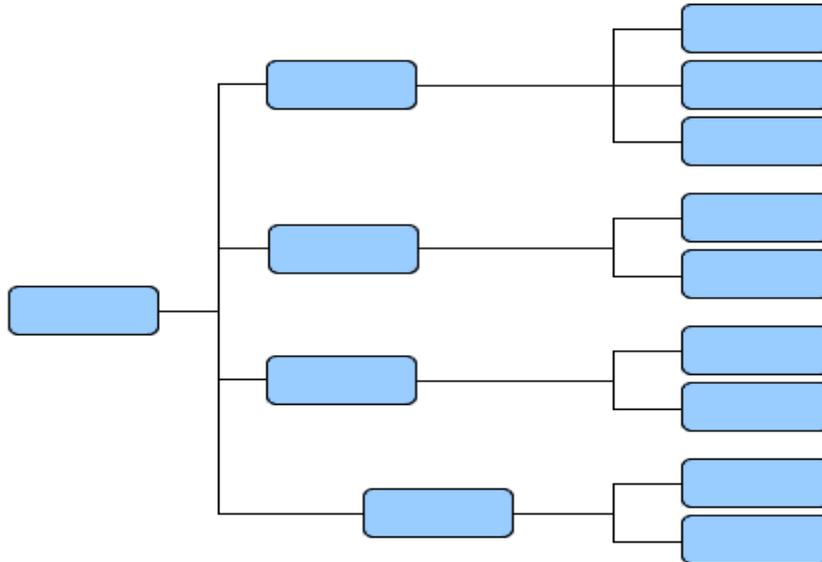
- **Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo.



○ Fuente Consultada: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

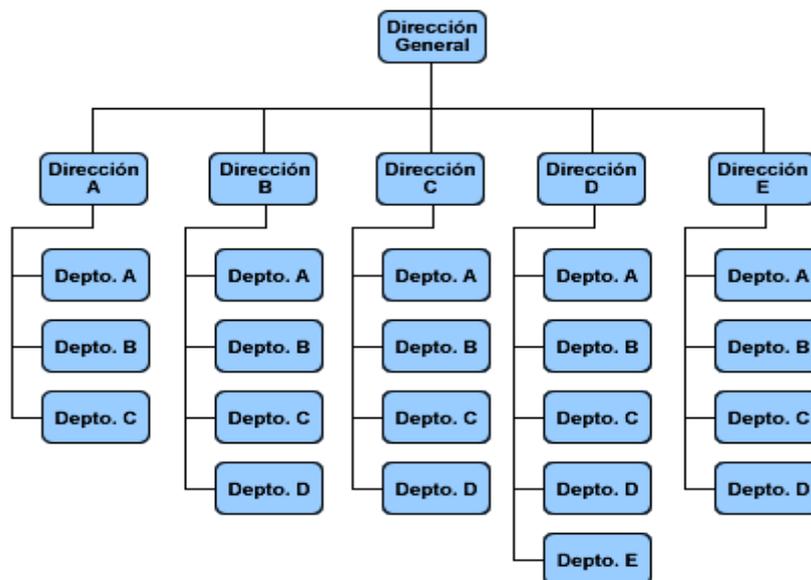
- **Horizontales:** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones

entre las unidades se ordenan por líneas dispuestas horizontalmente.



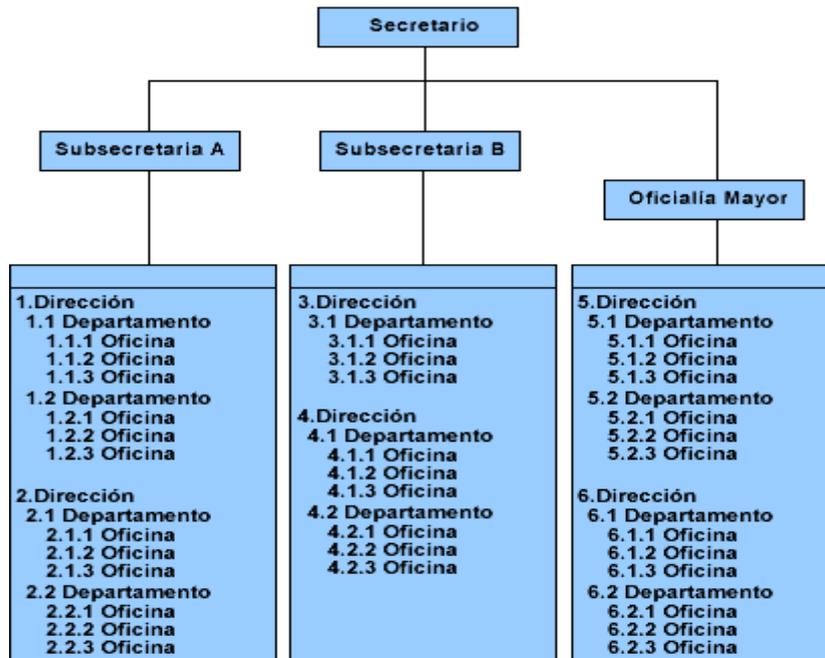
Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

- **Mixtos:** Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.



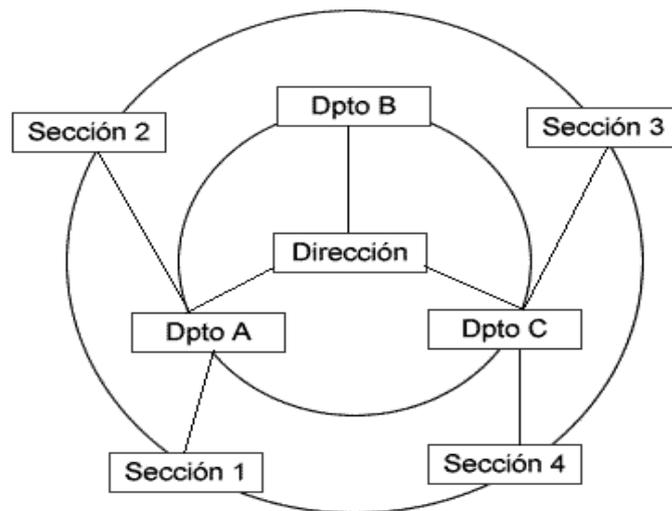
○ Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

- **De Bloque:** Son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.



Fuente: Organización de Empresas, de Enrique B. Franklin [2]

- **Circulares:** En este tipo de diseño gráfico, la unidad organizativa de mayor jerarquía se ubica en el centro de una serie de círculos concéntricos, cada uno de los cuales representa un nivel distinto de autoridad, que decrece desde el centro hacia los extremos, y el último círculo, o sea el más extenso, indica el menor nivel de jerarquía de autoridad. Las unidades de igual jerarquía se ubican sobre un mismo círculo, y las relaciones jerárquicas están indicadas por las líneas que unen las figuras.



Fuente: Introducción a la Administración de Organizaciones, De Elio Rafael de Zuani (3)

6.6.1.3 Solicitud de crédito

Una solicitud de crédito es un cuestionario que un prestamista o negocio te pedirá que completes antes de prestarte dinero o extender tu crédito. Las solicitudes de crédito son habituales cuando se está tratando de obtener un préstamo hipotecario, préstamo con garantía hipotecaria, préstamos de automóviles, préstamos de negocios o tarjeta de crédito. También puede ser necesaria cuando se quiere alquilar un apartamento. La información que proporciona en una solicitud de crédito ayuda al prestamista a decidir si te prestan dinero y cuánto, y a evaluar tu capacidad para pagar el préstamo. Según **Terence Channon, (2014: Internet)**.

6.6.1.4 Análisis de crédito

El análisis de créditos se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta. Según **José Díaz, (2014: Internet)**.

6.6.1.5 Evaluación de crédito

La evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos:

- **Análisis cualitativo**, que nos permita evaluar la moral de pago del cliente
- **Análisis cuantitativa**, que nos permite analizar la capacidad de pago del cliente
- **Destino del crédito**, que nos permita identificar el destino del crédito y minimizar el riesgo crediticio de un probable desvío de recursos hacia actividades diferentes a las indicadas en la evaluación. Según **Iván Lozano Flores, (2014: Internet)**.

6.6.1.6 Otorgación del crédito

El otorgamiento de crédito resulta ser una estrategia eficaz para incrementar ventas cuando exista una administración correcta de las cuentas por cobrar. Según **Sandy Salas (2011: Internet)**.

6.6.1.7 Cobro

Los cobros son las entradas que se produzcan en la tesorería de la empresa. Según **Sotero Amador Fernández , Javier Romano Aparicio y Mercedes Cervera Oliver (2014: Internet)**.

6.6.1.8 Políticas

La política es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos. Es el proceso y actividad, orientada ideológicamente, de toma de decisión de un grupo para la consecución de unos objetivos. La ciencia política estudia dicha conducta. Según **Douglas Alexander Castillo (2006: Internet)**.

6.6.1.9 Control

Podemos definir el control como “un proceso administrativo a través del cual los administradores realizan un esfuerzo sistemático orientado a comparar el rendimiento con los estándares establecidos por las organizaciones, y estar en capacidad de determinar si el desempeño es acorde con las normas”. Este proceso incluye, obviamente, asegurarse de que todos los recursos estén siendo utilizados de la manera más efectiva posible siempre en función del logro de los objetivos que la organización ha propuesto. Según **German Castaño, (2014: Internet)**.

6.6.1.10 Políticas de crédito

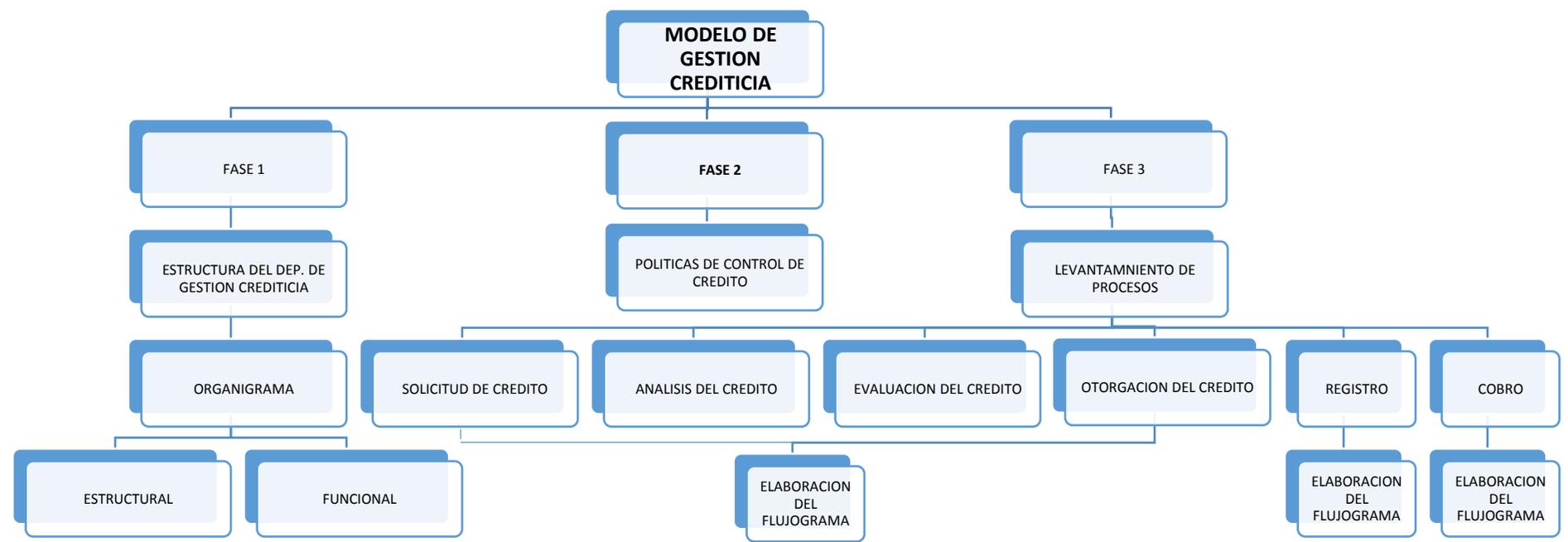
Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos, mediante el uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal y algunos otros de carácter normativo. Según **Jesús Esparza (2012: Internet)**.

6.6.1.11 Análisis del modelo de gestión crediticia

El modelo que se plantea en este documento va a partir del establecimiento de políticas y procesos para conseguir un adecuado proceso de otorgación de créditos de la empresa Textiles Torres, ya que el aumento de la morosidad conduce casi siempre a una revisión de los métodos de análisis y admisión de operaciones, y cuando estos se basan fundamentalmente en la experiencia de los analistas y gestores, la reacción habitual es la búsqueda de métodos científicos u objetivos, que superen las limitaciones y el subjetivismo de las decisiones basadas en juicios intuitivos y experiencias personales.

6.7 Modelo Operativo de ejecución de la propuesta

6.7.1 Modelo Gráfico



6.7.2 Modelo Verbal

FASE 1: En esta fase se planteara una estructura organizacional para el departamento de crédito en el mismo estará detallado las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, ya que en términos generales las posibilidades de cobro de un crédito se pueden conocer desde el momento mismo de su otorgamiento; en la gran mayoría de las ocasiones se observa, que un crédito que se concede sin un estudio adecuado de la solvencia del deudor, se convierte tarde que temprano en una cuenta incobrable para la empresa, razón por la que se consideran fundamentales las actividades a desarrollar para hacer más eficiente el otorgamiento y recuperación de los créditos a clientes. En virtud de la importancia que reviste para toda la entidad el poder ejercer en su debida oportunidad los derechos de cobro a cargo de sus clientes, es conveniente que formando parte de la estructura organizativa de la misma, se incluya un área especializada en la función del crédito y cobranzas, la que podría depender jerárquicamente de la gerencia de crédito y cobranza.

FASE 2: En esta fase se elaborara políticas de control de crédito las mismas que ayudaran a mejorar el proceso de entrega de créditos ya que se fijaran las Condiciones de crédito como el porcentaje de ventas a crédito, plazo, formas de reajustes de tasas de interés, formas o tipos de documentación, tipos de descuentos por pronto pago, garantías en caso de pedir.

FASE 3: En esta fase se realizara un levantamiento de procesos como son la solicitud de crédito la cual será llenada por el cliente y servirá para realizar el siguiente paso que es realizar un análisis de crédito para saber la situación financiera del cliente posteriormente se realizara una evaluación para tomar la decisión de otorgar o rechazar el crédito, una vez evaluado se procede al siguiente paso que es la otorgación del crédito según los requerimientos por parte del cliente y por último se procederá a su respectivo cobro para eso se debe tomar en cuenta una serie de aspectos que serán detallados posteriormente.

FASE 1: ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE GESTION CREDITICIA DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Este departamento se encargará del estudio, análisis de la solicitud de créditos formulados, la respectiva actualización de la información, así como la gestión y organización de la cobranza.

Los objetivos principales de este departamento son:

- Obtener una completa información de los clientes, para realizar un buen análisis crediticio en virtud del monto y el historial de crédito.
- Mantener un control eficiente sobre las cuentas pendientes de cobro.
- Realizar oportunamente los cobros para evitar el incremento de los saldos por cuentas morosas.
- Cumplir con las metas proyectadas de la recuperación de los créditos según los periodos otorgados.
- Proporcionar información clara y precisa a la administración para la toma de decisiones.

Al departamento de crédito se plantea el siguiente organigrama estructural de acuerdo a la necesidad de la empresa.

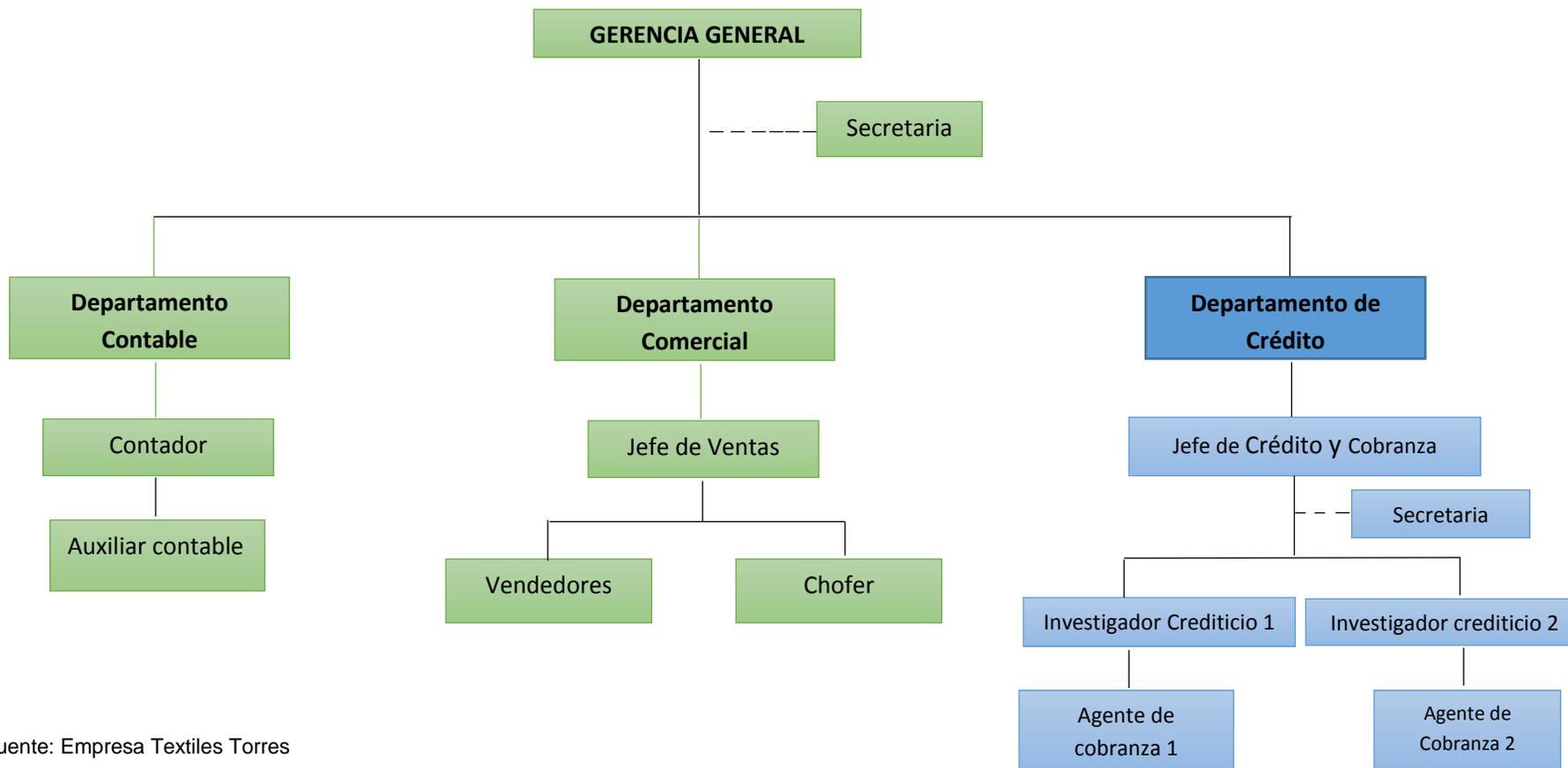
1.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: Sandra Vargas.

1.1.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA “TEXTILES TORRES”

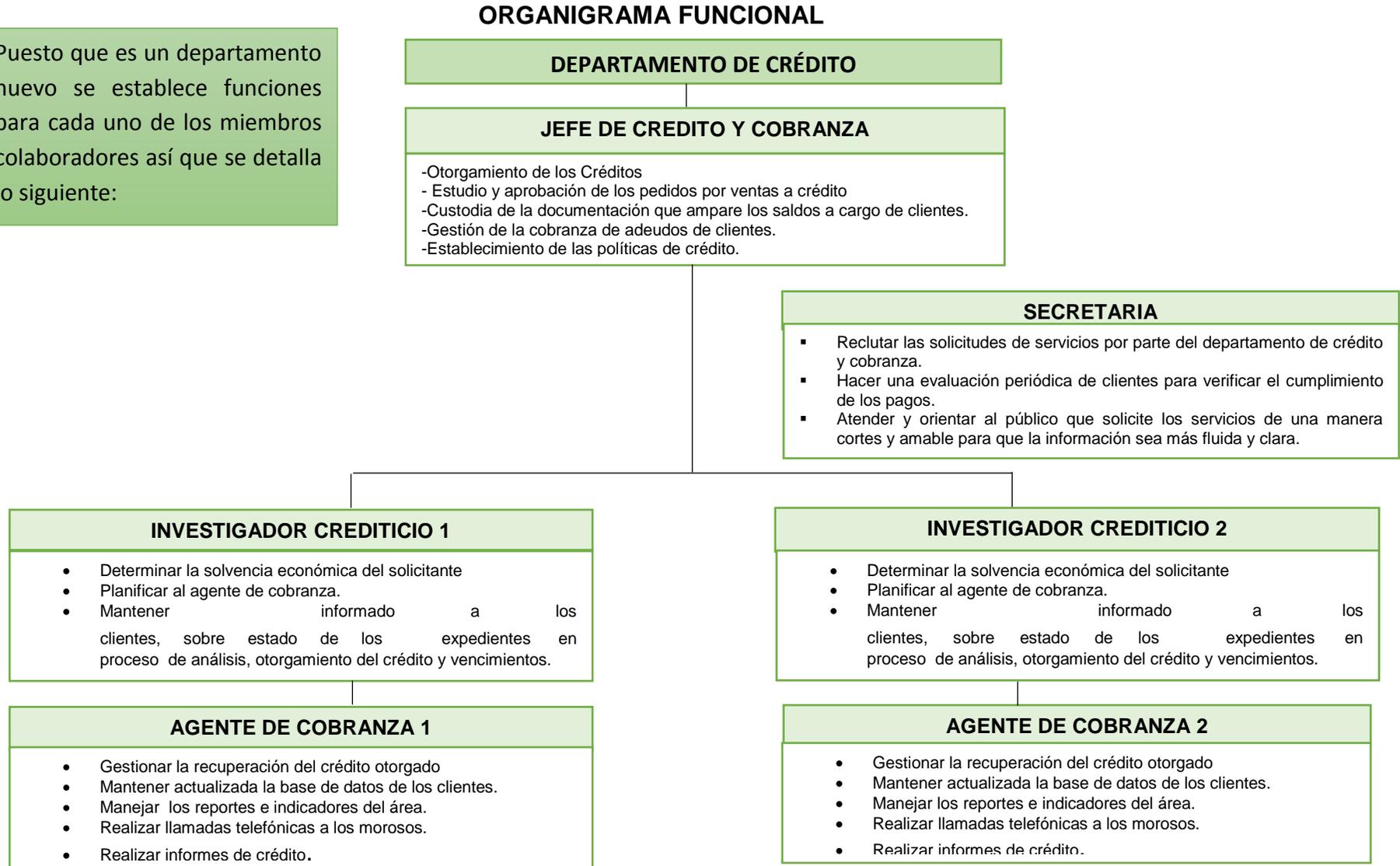
Dentro del organigrama estructural de la empresa Textiles Torres se adhiere el Departamento de crédito el cual se muestra a continuación:



Fuente: Empresa Textiles Torres
Elaborado por: Sandra Vargas

1.2.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Puesto que es un departamento nuevo se establece funciones para cada uno de los miembros colaboradores así que se detalla lo siguiente:



	Empresa "Textiles Torres"	
	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SV-001
	ÁMBITO GENERAL Y ESPECIFICO	EDICIÓN:1-001
		FECHA: 14/04/2014
Página: 1 de 4		
<p>A) Identificación y relaciones Nombre: JEFE DE CREDITO Y COBRANZA Ubicación: Primero en el organigrama estructural Número de plazas: Uno Ámbito de operación: Otorgamiento de créditos y el cobro de los mismos</p>		
<p>B) Relaciones de autoridad Jefe inmediato: Gerente General Subordinados directos: Ninguno Dependencia funcional: Gerencia Objetivo: Estudio y aprobación de los pedidos por ventas a crédito Áreas de aplicación: Ventas, Administración y Contabilidad Políticas o normas de operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los clientes podrán acceder al crédito si han realizado mínimo 3 compras de contado. • Los clientes deben tener una buena reputación crediticia. <p>Funciones generales Ofrecer un servicio adecuado a los clientes</p> <p>Funciones específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgamiento de los créditos • Estudio de la información económico financiera del cliente para tener una mejor posición en la decisión de otorgar el crédito. • Estudio y aprobación de los pedidos por ventas a crédito • Custodia de la documentación que ampare los saldos a cargo de clientes. • Gestión de la cobranza de adeudos de clientes. • Establecimiento de las políticas de crédito. • Gestión Efectiva de la Cobranza • Control de Personal a su Cargo • Determinación específicas de líneas de crédito <p>Comunicación Ascendente y descendente</p> <p>Especificaciones Conocimientos: Manejo de cartera, facturación, contabilidad Experiencia: En cargos financieros y administrativos Habilidad: Para analizar y coordinar la recuperación de los créditos</p>		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

	Empresa "Textiles Torres"	
	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SV-001
	ÁMBITO GENERAL Y ESPECIFICO	EDICIÓN:1-001
		FECHA: 14/04/2014
Página: 2 de 4		
A) Identificación y relaciones Nombre: SECRETARIA Ubicación: Segunda en el organigrama estructural Número de plazas: Uno Ámbito de operación: Atención al cliente		
B) Relaciones de autoridad Jefe inmediato: Jefe de crédito y cobranza Subordinados directos: Ninguno Dependencia funcional: Gerencia Objetivo: Estudio y aprobación de los pedidos por ventas a crédito Áreas de aplicación: Computación, Contabilidad Políticas o normas de operación: Practicar en todo tiempo responsabilidad, amabilidad, respeto y solidaridad Funciones generales <ul style="list-style-type: none"> • Buena atención al cliente Funciones específicas <ul style="list-style-type: none"> • Reclutar las solicitudes de crédito y cobranza • Hacer evaluación periódica de los clientes para verificar el cumplimiento de los pagos • Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea fluida y clara Comunicación Ascendente y descendente Especificaciones Conocimientos: Computación básica, relaciones humanas, normas de cortesía. Experiencia: En cargos carácter operativo en el área secretarial y de oficina Habilidad: Relacionarse con público en general, expresarse claramente en forma verbal y escrita.		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

	Empresa "Textiles Torres"	
	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SV-
	ÁMBITO GENERAL Y PECIFICO	EDICIÓN:1-001
		FECHA: 04/2014
Página: 3 de 4		
<p>A) Identificación y relaciones Nombre: INVESTIGADOR CREDITICIO Ubicación: Tercero en el organigrama estructural Número de plazas: Uno Ámbito de operación: Responsable de la gestión efectiva de diversas líneas diticias de la empresa.</p>		
<p>B) Relaciones de autoridad Jefe inmediato: Jefe de crédito Subordinados directos: Ninguno Dependencia funcional: Jefe de crédito Objetivo: Realizar una correcta evaluación y calificación del cliente Áreas de aplicación: Administración y cobranzas Políticas o normas de operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el cliente cumpla con todos los requisitos para acceder al dito • Demostrar eficiencia al momento de investigar y verificar la información del nte. <p>Funciones generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velar por la buena marcha de la empresa <p>Funciones específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la solvencia económica del solicitante • Mantiene informado a los Clientes, sobre el estado de los expedientes <p>proceso de análisis, otorgamiento del crédito y vencimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordina con el Jefe de crédito la planificación y elaboración semanal del endario o agenda de actividades a ser realizadas. • Planificación del agente de cobranza. <p>Comunicación Ascendente y descendente</p> <p>Especificaciones Conocimientos: Crédito y cobranza Experiencia: En colocación de créditos y manejo de clientes. Habilidad: En la verificación de los documentos de créditos</p>		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

	Empresa "Textiles Torres"	
	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: SV-001
	ÁMBITO GENERAL Y ESPECIFICO	EDICIÓN:1-001
		FECHA: 14/04/2014
Página: 4 de 4		
<p>A) Identificación y relaciones Nombre: AGENTE DE COBRANZA Ubicación: Cuarto en el organigrama estructural Número de plazas: Uno Ámbito de operación: Determinar políticas y procedimientos para otorgar créditos.</p>		
<p>B) Relaciones de autoridad Jefe inmediato: Investigador crediticio Subordinados directos: Ninguno Dependencia funcional: Investigador crediticio Objetivo: Cumplir con la meta asignada de recaudo en el mes Áreas de aplicación: Administración, finanzas y cobranzas Políticas o normas de operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Practicar en todo tiempo persuasión a la hora de cobrar las deudas • Tener una correcta organización para proceder a cobrar el crédito <p>Funciones generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover al cumplimiento de los objetivos de la empresa. <p>Funciones específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la recuperación del crédito otorgado • Mantener actualizada la base de datos de los clientes. • Otorgar acuerdos de cancelación de cartera o modalidades de pago para los clientes. • Manejo de reportes e indicadores del área. • Realizar llamadas telefónicas a los morosos. • Realizar informes de crédito. <p>Comunicación Ascendente</p> <p>Especificaciones Conocimientos: Contabilidad, cobranzas y administración Experiencia: En manejo de cartera de clientes Habilidad: Facilidad de palabra, trabajo en equipo, en el manejo de la morosidad normal y externa.</p>		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

FASE 2: POLITICAS DE CONTROL DE CREDITO

ASESORÍA DEL CLIENTE:

POLITICAS DE CREDITO	
PROCESO 1:	OTORGAMIENTO DEL CREDITO
PROCEDIMIENTO:	ASESORIA AL SOLICITANTE
OBJETIVO: Determinar la necesidad del cliente en cuanto a los productos; para brindar un mejor asesoramiento, que culmine con la realización de la venta.	
POLITICAS	
<p>1.- El área de ventas deberá brindar una adecuada atención y prioridad a los clientes, sean éstos personas naturales o corporativas, cuya venta y recaudación generen un alto porcentaje de ingresos a la empresa.</p> <p>2.- La solicitud de crédito es el documento que ayuda a tramitar la venta al cliente, por lo tanto será responsabilidad del vendedor o el Jefe de crédito al cliente que lo atiende, asegurarse que el formulario sea llenado a satisfacción; con letra completamente legible, anexando la documentación respectiva.</p> <p>3.- La solicitud de crédito deberá tener plasmado el nombre y los apellidos, además de la firma del solicitante de la misma forma que se encuentra en su documento de identidad.</p> <p>4.- El solicitante deberá demostrar su solvencia económica para poder constituirse como sujeto de crédito de la empresa.</p> <p>5.- El solicitante deberá proporcionar al menos dos referencias personales y comerciales que amparen la información plasmada en la solicitud.</p>	

EVALUACION DEL CLIENTE:

POLITICAS DE CREDITO	
PROCESO 1:	OTORGAMIENTO DEL CREDITO
PROCEDIMIENTO:	EVALUACION DEL CLIENTE
OBJETIVO: Evaluar todos los aspectos generales, económicos y financieros de los solicitantes de crédito.	
POLITICAS	
<p>1.- La investigación incluye todos aquellos pasos orientados a comprobar la veracidad de los datos proporcionados por el solicitante del crédito, además de establecer su capacidad económica, estabilidad en el empleo y verificación de datos personales y referencias.</p> <p>2.- Se consultará un mínimo de dos referencias comerciales o una que sea sustancialmente superior al crédito que se encuentra solicitando.</p> <p>3.- Las referencias personales no podrán ser de familiares que vivan bajo el mismo techo.</p> <p>4.- El tiempo máximo para la investigación y evaluación del solicitante será de un día.</p>	

APROBACIÓN O DENEGACIÓN DEL CRÉDITO

POLITICAS DE CREDITO	
PROCESO 1:	OTORGAMIENTO DEL CREDITO
PROCEDIMIENTO:	APROBACIÓN O DENEGACIÓN DEL CRÉDITO
OBJETIVO: Complementar el análisis crediticio con la observación final de aprobación o denegación del crédito.	
POLITICAS	
<p>1.- Los solicitantes de crédito serán rechazados por cualquiera de los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Cuando el solicitante aparezca con malas referencias crediticias en el informe obtenido de la base de datos de las empresas especializadas en la investigación.b) Cuando se compruebe la mala experiencia con otras entidades comerciales y/o instituciones de crédito.c) Cuando se determine que el solicitante no es laboralmente estable.d) Cuando el solicitante sea menor de 18 años.	
<p>2.- Las solicitudes de crédito serán aprobadas por diferentes responsables de acuerdo al límite solicitado y rangos de aprobación.</p> <p>Rangos de aprobación:</p> <ul style="list-style-type: none">•De \$0 a \$3,000, el Jefe de créditos•De \$3,000 a \$7,000, el Jefe de créditos en conjunto con el Jefe de ventas•De \$7,000 en adelante, el Jefe de créditos en conjunto con el Gerente general	
<p>3.- El tiempo máximo para la aprobación o denegación de los créditos será de un día.</p>	
<p>4.- Una vez se haya obtenido un resultado satisfactorio en la investigación del solicitante, se informará vía telefónica a éste.</p>	
<p>5.- En los casos de ser aprobado, el solicitante deberá presentarse nuevamente a las oficinas para firmar un pagaré (ver anexo 6) por el valor del crédito otorgado, como garantía, previo a efectuar la compra.</p>	
<p>6.- Los pagarés que amparen un crédito otorgado a una empresa, deberán tener plasmado el sello de la empresa y firma del representante legal</p>	
<p>7.- El tiempo máximo para la investigación y evaluación del solicitante será de un día.</p>	

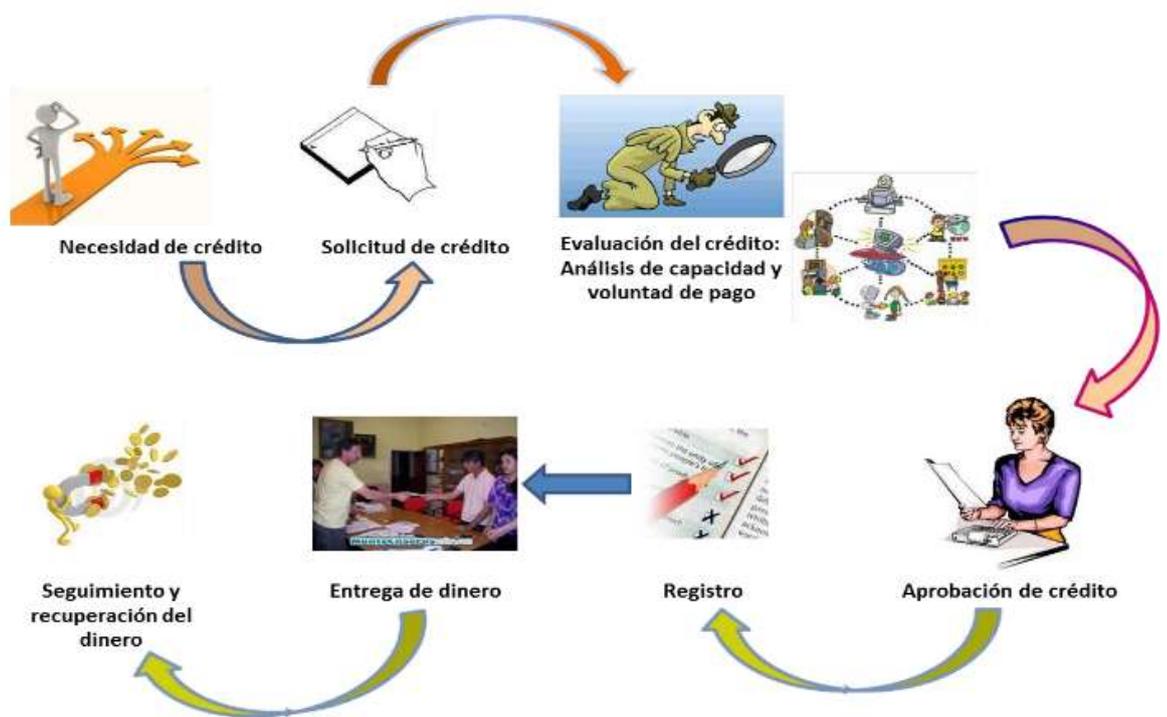
RECUPERACIÓN DEL CREDITO

POLITICAS DE CREDITO	
PROCESO 1:	COBRO
PROCEDIMIENTO:	RECUPERACIÓN DEL CREDITO
OBJETIVO: Procurar un manejo adecuado de las cuentas por cobrar mediante el seguimiento y control constante de los créditos otorgados y las acciones a llevar a cabo en las gestiones de cobro.	
POLITICAS	
<p>1- La eficiente administración de las cobranzas será responsabilidad del área de Créditos y Cobros, con apoyo de las unidades involucradas.</p> <p>2- El encargado de cuentas por cobrar en conjunto con el personal a su cargo o de servicio al cliente mantendrá debidamente informado a los clientes sobre valores pendientes de cancelar, utilizando herramientas y tecnologías disponibles (notificaciones telefónicas, accesos gratuitos de consultas de saldos vía Internet, saldos vía correo electrónico, entre otros).</p> <p>3.- Se autoriza a recibir pagos de clientes, en concepto de abono o cancelaciones de crédito o pago de productos y/o servicios prestados por la empresa, únicamente al personal del área de créditos y cobros, además de la persona encargada de caja</p> <p>4.- Los cheques recibidos por los cobros deberán ser emitidos a nombre de la empresa y en ningún momento se recibirán cheques emitidos a nombre de terceras personas</p> <p>5.- Deberá existir una caja fuerte en la cual se resguarde los fondos recibidos por las ventas y cobros realizados del día</p>	

FASE 3: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

El levantamiento de procesos es necesario para identificar correctamente la aplicación de la solicitud, el análisis y la evaluación de crédito considerando cada uno de los puestos ya que nos ayuda a mejorar el proceso al momento de otorgar los créditos a los solicitantes y además contribuye a que se disminuya la morosidad en la empresa.

Grafico 18: Proceso de otorgación de crédito



Elaborado por: Sandra Vargas

1.2 SOLICITUD DE CREDITO

Por lo general, la persona que solicita un crédito, tiene que dar a la organización cierta información básica.

La información mínima que se recomienda, debe tener la solicitud de crédito, es la siguiente:



TEXTILES
TORRES

SOLICITUD DE CREDITO

DATOS GENERALES

NOMBRE DEL CLIENTE:

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:

CEDULA:

NACIONALIDAD:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

PROFESION:

Nº DE CARGAS FAMILIARES:

DIRECCION DEL DOMICILIO:

REFERENCIA DEL DOMICILIO:

CIUDAD:

TELEFONOS:

CORREO ELECTRONICO:

DATOS PERSONALES

ESTADO CIVIL:

NOMBRE DEL CONYUGUE:

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

CEDULA DEL CONYUGUE:

EDAD DEL CONYUGUE:

PROFESION:

VIVIENDA

PROPIA

ARRENDADA

VIVE CON FAMILIARES

OTROS

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

ESPECIFIQUE

ACTIVIDAD ECONOMICA

SITUACION LABORAL

INTERVINIENTE

CONYUGUE

EMPLEADO DEPENDIENTE

EMPLEADO INDEPENDIENTE

NO

TRABAJA

	EMPLEADO DEPENDIENTE	EMPLEADO INDEPENDIENTE	NO TRABAJA
INTERVINIENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONYUGUE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DATOS FINANCIEROS MENSUALES

INGRESOS

INGRESOS ASOCIADO:

INGRESOS CONYUGUE:

TOTAL INGRESOS:

DESCRIBA ORIGEN:

GASTOS

VIVIENDA Y SERV PUBLICOS

ALIMENTACION

TRANSPORTE

OTROS

TOTAL GASTOS:

REFERENCIAS COMERCIALES					
EMPRESA		CIUDAD		TELEFONOS	
REFERENCIAS BANCARIAS					
BANCO		Nº DE CUENTA		TITULAR DE LA CUENTA	
REFERENCIAS PERSONALES					
NOMBRE		DIRECCION		TELEFONO	
DESCRIPCION DEL NEGOCIO					
ALMACEN					
TALLER					
FABRICA					
DIRECCION DEL NEGOCIO					
NUMERO DE RUC					
TELEFONOS					
CORREO ELECTRONICO					
TIEMPO DE ACTIVIDAD					
QUE TIPO DE PRENDAS PRODUCE					
BIENES RAICES					
DESCRIPCION	DIRECCION	AVALUO	TELEFONO	ESCRITURA	HIPOTECA
.....
.....
.....
DATOS ECONOMICOS					
BALANCE DE SITUACION PATRIMONIAL					
ACTIVOS		VALOR	PASIVOS		VALOR
ACTIVO CORRIENTE		PASIVOS CORRIENTES			
CAJA/ BANCOS		CUENTAS POR PAGAR			
CTAS POR COBRAR		PROVEEDORES			
INVENTARIOS		PRESTAMOS (1 AÑO)			
ACTIVOS FIJOS		OTROS PASIVOS			
VEHICULOS Y MAQUINARIA		PRESTAMOS (MAS DE 1 AÑO)			
MUEBLES Y ENSERES		DEUDAS DEL NEGOCIO			
TERRENOS Y EDIFICIOS		OTRAS DE OBLIGACIONES			
OTROS ACTIVOS					

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

Aspectos necesarios en el análisis

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantía

Está comprobado que la actitud del cliente cuenta en gran medida para conocer las reacciones que puedan esperarse de él.

MÉTODO DE ANÁLISIS CREDITICIO:

El análisis crediticio consistirá en una serie de evaluaciones de carácter cualitativo y cuantitativo, efectuado básicamente por el Asistente de créditos, a fin de proveer al gerente de créditos toda la información para que pueda determinar si la solicitud es aprobada o rechazada y estipular el límite de crédito otorgado en el caso de ser reevaluado.

Paso 1- Revisar el correcto llenado de la solicitud de crédito, verificar que tenga todos los campos obligatorios debidamente llenos y con letra legible, además de verificar que esté firmada por el cliente.

Paso 2- Comprobar que la solicitud tenga adjunta a ella toda la documentación de carácter obligatorio que deberá haber presentado el cliente para iniciar el trámite de crédito, (Constancia de sueldo reciente- con deducciones, Copia de

la cedula de identidad y papeleta de votación, copia del seguro social y un recibo de agua, teléfono o energía eléctrica).

Paso 3- Revisar en la base de datos de clientes de la empresa si el solicitante ya tiene historial de compras, para determinar si previamente ha sido cliente de contado, o para verificar si ya ha tenido crédito en años anteriores y las condiciones en la que fue liquidada la cuenta con la empresa (si fue buen o mal cliente).

Paso 4- Consultar telefónicamente los datos del cliente (dirección y lugar de trabajo) además de las referencias detalladas en la solicitud (personales y comerciales), realizando preguntas como el tiempo de conocer al cliente, lugar de trabajo y residencia; si lo considera responsable y con capacidad de adquirir un crédito; entre otras. Para las referencias comerciales será necesario también preguntar el tiempo de ser cliente, el rango de clasificación según pagos, el límite de crédito asignado, etc.

Paso 5- Verificar telefónicamente datos según constancia de trabajo, con la persona responsable en la empresa correspondiente.

Paso 6- Evaluar el historial de mora del cliente y la calificación crediticia en general.

Paso 7 - Preparar análisis de datos, es decir evaluar en base a la información y otorgar una calificación al solicitante, en el sentido de determinar si cumple o no con las expectativas de la empresa para otorgar el crédito. Debe tomarse en cuenta también la zona en la que reside (que no sea de alto riesgo delincriminal o de difícil acceso). En los casos de las empresas el análisis cuantitativo toma mayor importancia ya que deben analizarse los estados financieros que presentaran.

Paso 8- Confirmar la dirección del cliente mediante una visita al domicilio y de ser posible, consultar referencias con vecinos (en cuanto al tiempo de residir y asuntos relacionados)- este paso puede depender del monto del crédito otorgado. Si no, bastaría con la verificación de datos telefónica únicamente. Esta gestión puede ser asistida por el cobrador o un vendedor (externo).

Paso 9- Emitir un informe de las observaciones efectuadas según análisis. Detallando cualquier anomalía encontrada; a fin de que se pueda tomar la

decisión de otorgar o denegar el crédito sobre bases sólidas y confiables de información.

CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO

La capacidad de endeudamiento es el nivel de deuda que se puede adquirir SIN poner en riesgo los demás gastos y pagos que tienen que hacer en la vida diaria. No se trata de endeudarse por el 100% de sus ingresos .cada empresa determina la capacidad de pago libremente, depende del riesgo que quieran asumir, una formula muy empleada es la de conceder un monto total que le permita hacer pagos que no superen el 30 % de los ingresos mensuales de los clientes.

MATRIZ PARA DETERMINAR LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO DEL CLIENTE

	CLIENTE "A"	CLIENTE "B"
INGRESOS CONYUGALES	1500	4000
GASTOS	700	2800
CAPACIDAD DE AHORRO	800	1200
30% CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO MENSUAL	240	360

1.4 EVALUACION DEL CREDITO

El jefe de crédito será quien se encargue de realizar la evaluación del crédito quien inmediatamente le dará los resultados del mismo.

En la evaluación se realizara la correspondiente calificación del cliente, su capacidad de pago y su solvencia moral posteriormente los resultados se entregaran al gerente de crédito y cobranza quien se encargara de rechazar o aprobar el crédito.

Esta evaluación se realizara tomado en cuenta las 5 C's del Crédito:

Capacidad

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Es la capacidad de pago del negocio que toma dinero prestado Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. El flujo de efectivo del negocio es un elemento de análisis, así como el historial de crédito.

Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos con los que te puede asesorar tu contador con fórmulas de aplicación práctica para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

Colateral

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Son las garantías adicionales que se

ofrecen por si acaso el negocio incumple con su deber de pagar el préstamo. Los activos tales como edificios, terrenos, equipos, cuentas por cobrar, y a veces inventario, se consideran fuentes de efectivo para pago de deudas.

Algunas Garantías pueden ser:

- Aval
- Contrato prendario
- Fianza
- Seguro de crédito
- Deposito en garantía
- Garantía inmobiliaria

Condiciones

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- * Ubicación Geográfica
- * Situación Política y económica de la región
- * Sector (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería)

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

Carácter

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, mediales y verificables tales como:

1. Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito
2. Obtener un Reporte de Buró de crédito
Verificar demandas judiciales (En México existen empresas que por un pago mínimo te dan ese tipo de información)
3. Obtener Referencias Bancarias

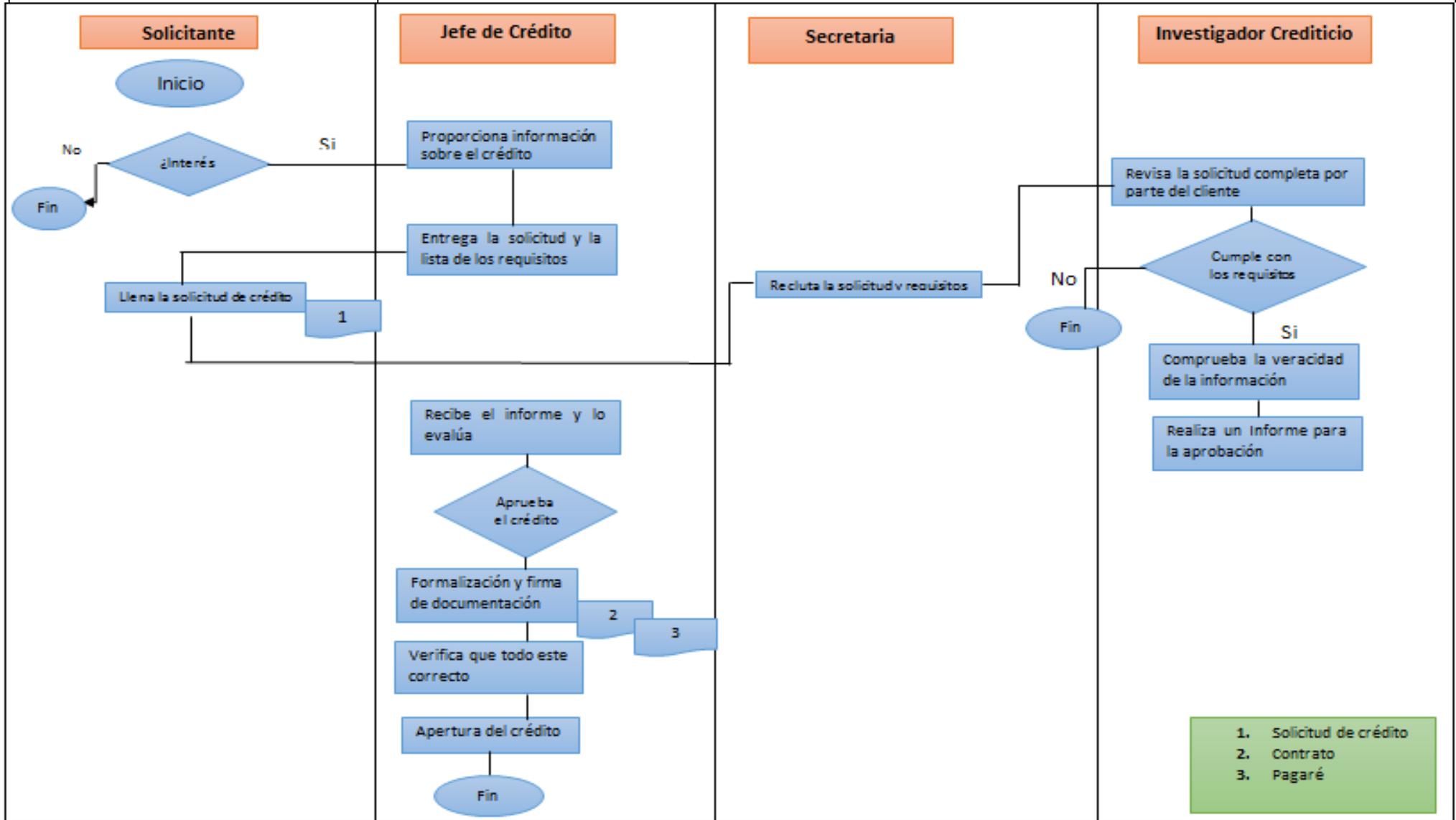
1.5 OTORGACION DEL CREDITO

Una vez estipulados y establecidos todos los términos del crédito se procede a otorgar el crédito según el requerimiento por parte del cliente. Al momento de entregar el crédito se debe hacer firmar una letra de cambio que respalde dicha deuda contraída con la empresa. El jefe de crédito solicitará al cliente que se acerque a la oficina para entregar el crédito, las operaciones no podrán permanecer pendientes de desembolso por más de siete días hábiles contados a partir de la fecha de aprobación de la solicitud sin ser recibidos por el acreditado.

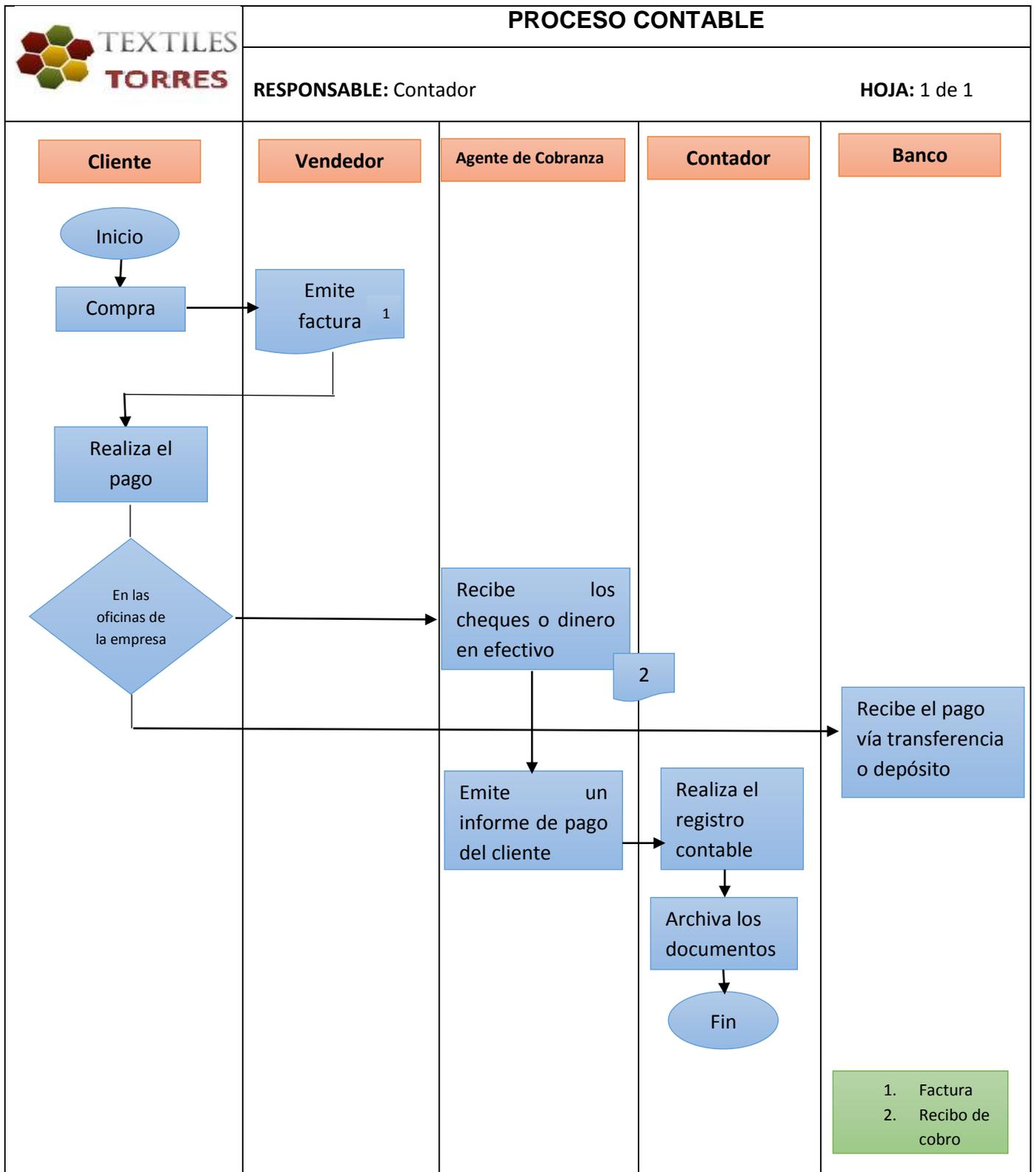
Al octavo día se avisará al área de Contabilidad para su anulación o al departamento de crédito y cobranza para que re programe el desembolso con elaboración de nuevo pagaré, o caso contrario, codifique dicha operación como “desistida”.

Por ningún motivo, la documentación respensoria de las operaciones saldrá de las oficinas.

En este caso en particular el proceso crediticio que se espera responda a las necesidades de la empresa “Textiles Torres”.



1.6 REGISTRO CONTABLE



El registro contable lo realiza el contador de la siguiente manera:

- Al momento que se le aprueba el crédito y le entrega la mercadería el asiento contable que se genera es el siguiente:

_____ x _____
Documentos por cobrar
Mercadería
P/R:.....

- Cuando el cliente cancela parte del crédito el asiento contable es el siguiente:

_____ X _____
Caja
Documentos por cobrar
P/R:.....

1.7 COBRO

El agente de cobranza será quien se encargue de gestionar el cobro del crédito el mismo que será entregado al jefe de cobranza ,para que un sistema de cobranza sea adecuado debe considerar como parte importante la cobranza preventiva, por lo tanto antes de vencerse la cuota, se le deberá recordar al cliente esa situación (remisión de notificación o visita). La cancelación del crédito será documentada con un comprobante de pago que respaldara el pago por parte del cliente el mismo que será firmado por el jefe de cobranza y el deudor.

Para proceder al cobro del crédito se realizará una serie de pasos que se describe a continuación:

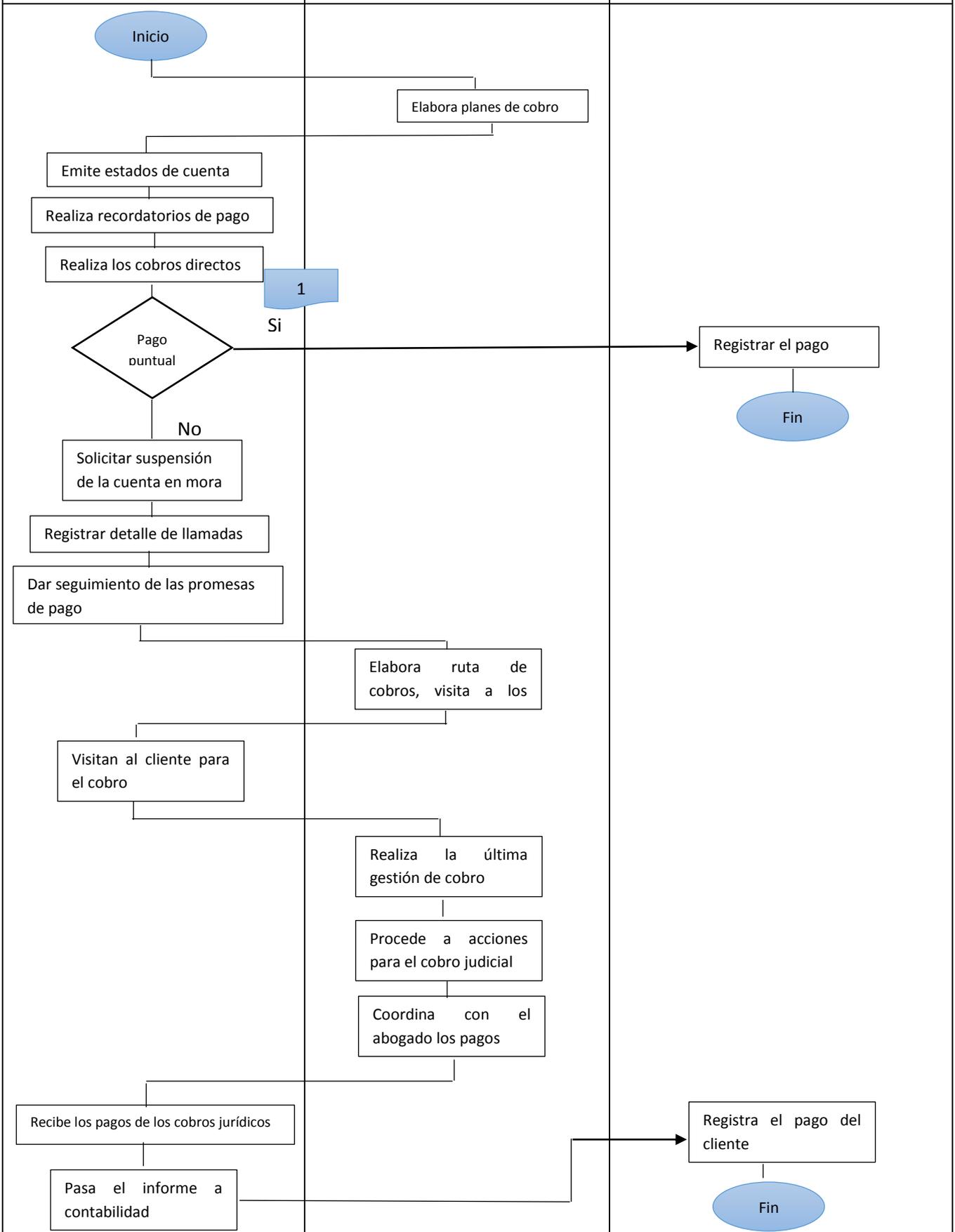
- Primero el jefe de crédito elabora los planes de cobro de acuerdo a los vencimientos.

- El Agente de cobranza emite y envía los estados de cuenta a clientes posteriormente realiza recordatorios a través de llamadas telefónicas a los clientes y realiza los cobros directos.
- Solicitar el congelamiento o suspensión de la cuenta del cliente en mora, al gerente de créditos y cobros, especificando los clientes en esta condición, junto con el detalle de mora.
- Realizar gestión de cobro formal, comunicando al cliente de los intereses y obteniendo de él, una nueva fecha de promesa de pago
- Registrar en el sistema o en el formulario de gestiones de cobro, los comentarios del cliente a través de la llamada, o llevar el seguimiento de quien atendió.
- Dar seguimiento a las promesas de pago en las fechas estipuladas y según control de llamadas para verificar cumplimiento de promesas de pago
- Después de haber agotado los cobros indirectos de los saldos en mora se procede a poner los documentos en rutas de cobro para llevar a cabo visitas a los clientes por parte de los cobradores
- Visita a los clientes que se encuentran con los saldos vencidos.
- Realiza una última gestión de cobros y antes de dar inicio al proceso de recuperación de mora.
- En caso de que el cliente no cancele, deberá proceder a la recuperación judicialmente, cargándole el total de la deuda más todos los gastos procesales e intereses
- Se coordina con el abogado los pagos y gestiones pactadas con el cliente
- Recibe de parte del abogado el dinero en efectivo que se recupera en los cobros jurídicos, enviándolo inmediatamente para que sea recibido por el agente de cobranza
- Se pasa el informe a contabilidad de los saldos recuperados junto con la documentación correspondiente
- Se registra el pago del cliente a la cuenta de incobrables o de dudosa recuperación y se tramita el pago de la comisión del abogado o empresa gestora especializada.

Agente de Cobranza

Jefe de Crédito y cobranza

Contador



1.- Recibo de cobro

BIBLIOGRAFIA

- ACANO, (2010). "Definición De Estructura Organizacional". (En línea) Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definici%C3%B3n-De-Estructura-Organizacional/231438.html> (04-2010).
- ALTAMIRANO, Villacres Paúl Patricio. (2011). " El riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito unión popular en el periodo 2007 - 2010". (En línea) Disponible en: repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1965/te0013.pdf?sequence=1 (04.08.2011).
- BALDWIN, Anya. (2004). "Cinco tipos principales de estructuras de la organización para un negocio". (En línea) Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/cinco-tipos-principales-estructuras-organizacion-negocio-info_181512/ (26.02.2014).
- BELAUNDE, Gregorio, (2014). "Riesgos Financieros". (En línea) Disponible en: <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-credicio-una-mira.html> (06.06.2014).
- BRACHFIELD, Pere J. (2010). "Qué es un Moroso". (En línea) Disponible en: <http://www.gestoresderiesgo.com/colaboradores/%C2%BFque-es-un-moroso> (29.07.2010).
- BRACHFIELD, Pere (2013). "Las distintas categorías de deudores y de insolvencias". (En línea) Disponible en: <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/recobro-de-impagados/las-distintas-categorias-de-deudores-y-de-insolvencias> (21.06.2013).

- CALDERÓN, Roberto, (2005). "Administración, análisis y políticas de crédito". (En línea) Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/adapocre.htm> (10.2005).
- CASTAÑO, German, (2014). "Seminario de teoría administrativa". (En línea) Disponible en: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo4/Pages/4.2/42Concepto_control.htm (26.02.2014).
- CASTILLO, Douglas Alexander, (2006). "Concepto de política". (En línea) Disponible en: <http://sitiosescolares.miportal.edu.sv/12101/innovadores/sociales/Douglas/conceptodepolitica.html> (26.02.2014).
- CERVERA, Mercedes y otros, (2014). "Introducción al análisis económico". (En línea) Disponible en: <http://www.contabilidad.tk/node/162> (2014).
- CONTLA, Nicolás, (2003). "Solicitud de crédito: elementos clave para su éxito". (En línea) Disponible en: <http://www.liderempresarial.com/num107/13.php> (11.2003).
- CHANNON, Terence, (2014). "Qué es una solicitud de crédito". (En línea) Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/solicitud-credito-sobre_524681/ (26.02.2014).
- CHILUIZA, Rodríguez Paulina Alexandra, (2011). "La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa Frevi de la ciudad de Ambato en el periodo 2011." (En línea) Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/3555/TA0281.pdf?sequence=1> (05.11.2012).

- DÍAZ, José, (2014). “Manual de créditos y Cobranzas”. (En línea) Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito.shtml> (26.02.2014).
- ESPARZA, Jesús, (2012). “Política Crediticia”. (En línea) Disponible en: <http://vapeed.blogspot.com/2012/08/politica-crediticia-sistema-economico-ii.html> (25.08.2012).
- FERNÁNDEZ, Amador , ROMANO, Javier y CERVERA, Mercedes, (2014).”Concepto de pagos y cobros”. (En línea) Disponible en: <http://www.contabilidad.tk/concepto-de-pagos-y-cobros-12.htm> (26.02.2014).
- FERNANDEZ, Editores, (2011).”El Registro Público de la Propiedad”. (En línea) Disponible en: <http://tareasya.com.mx/index.php/padres/guia-civil/reglamentos/5446-EI-Registro-P%C3%BAblico-de-la-Propiedad.html> (2011).
- FINANZAS, Personales, (2014).”Ocho causas por las que las empresas entran en crisis”. (En línea) Disponible en: <http://www.finanzaspersonales.com.co/ahorro-e-inversion/articulo/ocho-causas-empresas-entran-crisis/51066> (06/06/2014).
- GOLDOMAN, Daniel. (2012). “Que es un modelo”. (En línea) Disponible en: <http://www.innmentor.com/2012/09/19/que-es-un-modelo/> (19.09.2012).
- LÓPEZ, López Sandra Marianela. (2011).”El sistema crediticio y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Santa Lucia Ltda. de la Parroquia Ambatillo en el año 2010”. (En línea) Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1308> (04.08.2011).

- LOZANO, Iván, (2014). "Guía de evaluación de créditos pequeña empresa". (En línea) Disponible en: [http://www.monografias.com/trabajos94/guia-evaluacion-creditos-pequena-empresa.shtml](http://www.monografias.com/trabajos94/guia-evaluacion-creditos-pequena-empresa/guia-evaluacion-creditos-pequena-empresa.shtml) (26.02.2014).
- LOZANO, Iván, (2011). "El proceso crediticio en micro finanzas". (En línea) Disponible en: <http://www.elanalista.com/?q=node/115> (23.02.2011).
- MURILLO FLORES, Kidder Riley, (2012). "Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquinquirá". (En línea) Disponible en: http://kidderperu.bligoo.com/media/users/18/939562/files/207014/ADMINISTRACION_DE_RIESGOS_CREDITICIOS.pdf (26.02.2014).
- ORGANIZACIÓN, Mundial de comercio, (2014). "Análisis de Riesgo". (En línea) Disponible en: http://www.wto.org/spanish/tratop_s/sps_s/sps_agreement_cbt_s/c2s5p1_s.htm (2014).
- OTO, Bertha, (2011). "Modelo de Gestión Financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa eléctrica Riobamba S.A". (En línea) Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/82T00098.pdf> (2011).
- PARKER, Sandra, (2008). "Que es una referencia comercial en una solicitud de crédito". (En línea) Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/referencia-comercial-solicitud-credito-hechos_132359/ (31.10.2013).

- PAZ, Yusneidys, (2008). "Análisis Financiero". (En línea) Disponible en: <http://www.mujeresdeempresa.com/finanzas/080603-analisis-financiero-fundamentos-teoricos.asp> (18.06.2008).
- PUNINA, Wilson Humberto, (2013). "El Proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en los excedentes de la Cooperativa Tarpuk Runa Ltda.". (En línea) Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/3658/TMGF002-2013.pdf?sequence=3> (31.01.2013).
- SALAS, Sandy, (2011). "El Otorgamiento De Crédito Como Herramienta Para Incrementar Ventas". (En línea) Disponible en: <http://clubensayos.com/Negocios/El-Otorgamiento-De-Cr%C3%A9dito-Como/37737.html> (04.08.2011).
- SUPERINTENDENCIA, de bancos y de otras instituciones financieras (2008). "Norma sobre gestión de riesgo crediticio". (En línea) Disponible en: http://www.ccsbso.org/sites/default/files/cd_siboif_547_20-ago-08.pdf (20.08.2008).
- SUPERINTENDENCIA, de bancos y seguros (2008). "Como funciona la Central de Riesgos". (En línea) Disponible en: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/cultura_financiera/info_0022.pdf (26.02.2008).
- TADAY, Morocho Bélgica Narcisa (2011). " Los procesos de microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio al socio de la Coac Riobamba Ltda. Sucursal Alausí en el segundo semestre del año 2010." (En línea) Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1313> (04.08.2011).

- TAPIA, Palma Fanny Raquel (2012). “Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito dirección provincial de salud de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga durante el Año 2010”. (En línea) Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1843/TA0139.pdf?sequence=1> (02.04.2012).
- THOMPSON, Iván, (2009). “Tipos de Organigramas”. (En línea) Disponible en: <http://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html> (07.2009).
- TENORIO, María, (2012). “Análisis de la estructura financiera y evaluación del riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “LA MERCED LTDA”. (En línea) Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1533/1/tif94.pdf> (2012).
- WIKIPEDIA, Enciclopedia libre, (2010). “Organigrama”. (En línea) Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama> (26.08.2010).
- ZAMORA, Tania, (2011). “El proceso de Verificación”. (En línea) Disponible en: <http://cuba.acp-cd4cdm.org/media/280146/10%20tania%20general%20verificaci%C3%B3n.pdf> (29.03.2011).
- ZÚÑIGA, Carmen, (2012).” Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.”. (En línea) Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2431/636%20ING.pdf?sequence=1> (07.2012).

ANEXOS

ANEXO 1

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1883655131801
APELLIDOS Y NOMBRES: TORRES NUÑEZ DARRIN GUILLERMO
NOMBRE COMERCIAL: TEXTILES TORRES
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL **DEBERIA LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANA: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 25/03/1962 **FEC. ACTUALIZACION:** 10/09/2011
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 01/06/2004 **FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**
FEC. RESERPCIÓN: 26/03/2004 **FEC. FIN DE ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Domicilio: TUNJUBANJA Cantón SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia SALASADA Calle VÍA A BARRIO Nuevas S/N
Referencia: BARRIO RUMAHUJI CINCO, A TRESCIENTOS METROS DEL REDONDEL DEL COCCO, CARRERA DE DOS
PISOS, COLOR TOMATE Teléfono: 032746719

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA_PERSONAS NATURALES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: 001 001 **ABERTOS:** 1
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNJUBANJA **CERRADOS:** 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Identificación: APL001906

Lugar de emisión: RUMAHUJI SAN PEDRO

Fecha y hora: 10/09/2011 11:31:55

Página 1 de 2

SRI.gob.ec

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Encuesta dirigida a los Clientes de la empresa "Textiles Torres".

Objetivo: Determinar si existe un adecuado proceso de otorgamiento crediticio en la empresa Textiles Torres.

INSTRUCTIVO:

No es necesario poner el nombre.

Por favor conteste con claridad, veracidad y sinceridad, esto permitirá que el presente trabajo se realice con éxito. Lea detenidamente y marque con una X una alternativa que describa su realidad.

Fecha de la Encuesta:.....

PREGUNTAS

1. ¿Alguna vez ha sido deudor?

SI

NO

2. ¿Los requisitos para acceder al crédito son excesivos?

SI

NO

3. ¿Textiles Torres actualiza constantemente la información de los clientes?

SI

NO

4. ¿Cuánto tiempo es cliente de la empresa? (MESES)

5. ¿Qué monto de crédito le ha sido asignado a usted?

6. ¿Alguna vez usted ha entrado en morosidad?

SI

NO

7. ¿Ha tenido alguna notificación por atraso en el pago del crédito?

SI

NO

8. ¿Dentro de su carpeta está incluido su historial de crédito?

SI

NO

9. ¿Cuál es el motivo para el incumplimiento del pago de su crédito?

1.- Descuido

2.- Mala inversión

3.- Imprevistos

4.- Robo

5.- Ingresos insuficientes

10. ¿Le comunican sus cuotas vencidas?

SI

NO

11. ¿Con qué frecuencia recibe el aviso de pago de su cuota?

1.- Previo al vencimiento

2.- Al vencimiento

3.- Después del vencimiento

12. ¿Con que frecuencia la empresa emite estados de cuenta? (MESES)

13. ¿Cuándo su crédito esta vencido la empresa Textiles Torres que técnica utiliza para cobrar?

1.- Llamada telefónica

2.- Cartas

3.- Visitas personales

14. ¿Para otorgarle el crédito que requisitos le solicitan?

1.- Copia de la cédula

2.- Copia de la papeleta de Votación

3.- Recibo de un servicio básico

4.- Respaldo patrimonial

5.- No tener deudas morosas en el sistema financiero

6.- Croquis de ubicación y acceso del negocio y domicilio.

15. ¿El tiempo de aprobación del crédito depende de?

1.- Autorización del Analista de crédito

2.- Verificación, calificación y análisis de crédito F.C. INFORMES

3.- Cupos de crédito limitados

4.- Otros

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Entrevista dirigida al Analista de crédito de la empresa “Textiles Torres”.

Objetivo: Determinar si existe una política crediticia y si se está llevando un adecuado proceso de Otorgamiento de Crédito, que dé como resultado morosidad
Por favor conteste con sinceridad y veracidad.

Fecha de la Entrevista:.....

PREGUNTAS

1. ¿Existe un nivel aceptable de activo disponible en proporción a las necesidades de la empresa? ¿De cuánto es y para que le sirve?

Si existe un nivel aceptable de activo disponible es de \$ 500.000,00 nos sirve para ser utilizada inmediatamente para hacer frente a las obligaciones de la empresa Textiles Torres.
2. ¿Textiles Torres cuenta con un comité de crédito que apruebe o rechace el crédito, Y en base a qué?

No cuenta con un comité de crédito, cuando el cliente es conocido los dueños inmediatamente le otorgan el crédito y cuando no, es obligatorio realizar 5 compras de contado.
3. ¿Existe un porcentaje significativo en cuentas por cobrar? ¿Debido a qué? ¿Cuál es el porcentaje del indicador?

Si existe un porcentaje significativo de cuentas por cobrar y es de \$ 400.000,00 esto se debe a que no se cumplen las políticas de cobro en los plazos establecidos de 30, 60 y 90 días, se otorgan créditos de hasta un año mientras que los proveedores solo dan plazos de hasta cuatro meses por lo que existen cuentas incobrables.
4. ¿Textiles Torres cuenta con personal encargado del análisis económico y del riesgo que implica el otorgamiento de crédito?

Textiles Torres no cuenta con una persona que realice este análisis. Cada fin de mes se emite un listado de la morosidad de la empresa.
5. ¿Textiles Torres está en la capacidad de cubrir sus obligaciones por vencer en un año? ¿De qué depende?

Se podría decir que si pero depende de las ventas y cobros, especialmente bajar el porcentaje de morosidad.
6. ¿La empresa solicita al cliente algunos requisitos previos al otorgamiento del crédito? ¿Cuáles? ¿Son estrictas a cumplirse, pueden modificarse y de que depende?

Si solicita al cliente algunos requisitos: copia de la cédula del deudor y del cónyuge, se les hace firmar una letra en blanco, el crédito se otorga para 3 meses. Si se puede modificar depende de la capacidad de pago del cliente.

7. ¿La empresa investiga las cuatro “C”; Carácter, Capacidad, Capital y Condiciones Externas o tiene un modelo definido de control de riesgo creditico?

No investiga las cuatro “C” y no tiene un modelo definido de control de riesgo.

8. ¿La empresa entrega un cronograma de pagos en el momento de aprobación del crédito? ¿Quién lo hace y de qué forma beneficia al cliente?

No entrega un cronograma de crédito solamente el cliente tiene que acabar de pagar en los 3 meses de plazo.

9. ¿Qué revisa el analista de crédito en el otorgamiento de crédito, estos elementos a revisar están normados?

La persona que analiza el crédito revisa el monto de las compras de contado que ha realizado anteriormente, revisa los documentos personales del cliente.

10. ¿A qué se debe un alto nivel en morosidad?

Debido a que no se realiza las cuatro “C” no se revisa el patrimonio del cliente si está a su nombre. Otra causa es que los clientes compran bienes invierten el dinero en otro lado y no pagan las deudas.

11. ¿Cree que esta morosidad puede llegar a incumplimiento definitivo?

Si de hecho existen personas que no pagan 5 años su deuda y no tienen ningún bien a su nombre para embargarle.

12. ¿La morosidad existente está en los clientes nuevos o antiguos de qué depende?

Si existe en los clientes nuevos la gente está mal acostumbrada a pagar cuando quiere o definitivamente no paga y cuando se quiere ajustar los pagos se sienten presionados.

13. ¿El comité de crédito quien lo conforma, cree que es el más idóneo? ¿Por qué?

En la empresa Textiles Torres el comité de crédito son los dueños ellos toman la decisión. Debería ser un apersona especializada para analizar el otorgamiento que se encargue de realizar un seguimiento del cliente para determinar su capacidad.

14. ¿Qué piensa usted que le haría falta o necesitaría para mejorar el cumplimiento de las obligaciones del deudor?

El momento de otorgarle el crédito entregar un cronograma de pagos, anticiparle el vencimiento del crédito si es necesario hacer visitas personales para verificar que está trabajando o si está produciendo. También sería importante que realice proyecciones de ventas para que pueda saber cuánto se puede endeudar.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

ANEXO 4

FACTURA

 TEXTILES "TEXTILES TORRES" TORRES		FACTURA RUC. 1883655131001 Nº 002-001-00001	
Torres Núñez Darwin Guillermo OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD Matriz: Salasaca Av. Rumiñahui Vía a Baños Pelileo - Ecuador CONTRIBUYENTE ESPECIAL			
Fecha: _____		RUC./CI.: _____	
Sr. (es): _____		Telf.: _____	
Dirección: _____			
CANT.	DETALLE	V. UNIT.	V. TOTAL
F. de Pago: Contado: <input type="checkbox"/> Crédito: <input type="checkbox"/>		SUBTOTAL	
		DESCUENTO	
		IVA 0%	
		IVA 12%	
_____ Entregado Por	_____ Recibí Conforme	TOTAL USD	

ANEXO 5

PAGARE		Nº		VALOR	
En _____ a _____ De _____ de _____		Lugar y fecha de nacimiento			
Debe(mos) pagare (mos) incondicionalmente por este pagaré a la orden de		en el			
la cantidad de:					
Lugar de pago		Fecha de pago			
la cantidad de:					
Valor recibido a mi (nuestro) entera satisfacción. Este pagaré forma parte de una serie numerada del 1 al _____ y todos estan sujetos a la condicion de que, al no pagarse calquiera de ellos a su vencimiento de este dociuento hasta el dia de su liquidacion, causara intereses moratorios al tipo de _____ % mensual, pagadero en esta ciudad.					
Nombre y datos del deudor		Acepto(amos) y Pagar(emos) a su vencimiento			
Nombre:		_____			
Dirección:		_____			
Teléfono:		Firma			

ANEXO 6

CONTRATO DE CREDITO

Conste por el presente documento un Contrato de crédito, sujeto a las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: INTERVENIENTES.-Intervienen en la celebración el presente CONTRATO:

a) LA EMPRESA TEXTILES TORRES debidamente representado por _____, en su calidad de _____

, a quien, en lo sucesivo, podrá llamarse simplemente como la "EMPRESA" y,

b) El/la señor(a/ita) _____, por sus propios derechos, a quien en lo sucesivo, se podrá denominar simplemente como la "PARTE DEUDORA" o el "EL CLIENTE"

CLÁUSULA SEGUNDA: Por el presente contrato LA EMPRESA, a solicitud de EL CLIENTE, ha convenido en concederle una facilidad crediticia, sujeta a los límites que regulan su propia actividad, hasta por la suma de (.....)en un plazo de _____ (___)DÍAS, con una tasa de interés nominal anual del _____%, que equivale a una tasa de interés efectiva anual del _____%, la cual variará con los reajustes de la tasa de interés de referencia. EL CLIENTE declara haber recibido la cantidad antes mencionada a su entera satisfacción.

CLÁUSULA TERCERA: MORA.-En caso de mora en el pago de una cuota o fracción por parte del CLIENTE la EMPRESA además podrá demandar:

1. La(s) cuotas(s) vencida(s) más los intereses correspondientes;
2. El saldo del préstamo o capital reducido, cortado a la fecha de la última cuota en mora, con el máximo interés permitido hasta la solución del préstamo;
3. Los gastos que se causen en el juicio.

CLÁUSULA CUARTA: LUGAR DE PAGO DE LAS CUOTAS
El pago de las cuotas deberá efectuarse en los establecimientos autorizados por **LA EMPRESA.**

CLÁUSULA QUINTA: De las condiciones especiales.- El crédito materia de este contrato está sujeto a las siguientes condiciones especiales:

a) EL (LA) CLIENTE podrá efectuar pagos anticipados, con la consiguiente reducción de los intereses, y siempre que cumpla con pagar los cargos, costos y gastos vigentes en LA CAJA para este tipo de operaciones.

DECIMO SEXTA: De los gastos del contrato.-Las partes acuerdan que los gastos que originen la celebración y ejecución de este contrato, serán de cargo exclusivo de EL (LA) CLIENTE.

DECIMO SEPTIMA: De la competencia y el domicilio.- Las notificaciones y comunicaciones a las partes, sean cual fuere su naturaleza, se dirigirán a los domicilios indicados en este documento, salvo que previamente se hubiera comunicado la variación de domicilio dentro del radio urbano con una anticipación no menor de treinta (30) días, para la vigencia del mismo.

Conformes las partes de su integridad, lo suscriben en dos (2) ejemplares del mismo tenor, en....., a losdías del mes dede

CLÁUSULA OCTAVA: ACEPTACIÓN.- El/la señor(a) _____ en representación de la EMPRESA; y, el/la señor(a/ita) _____, declaran que aceptan en todas sus partes las declaraciones constantes en las cláusulas contenidas en el presente CONTRATO.

CLÁUSULA NOVENA : DECLARACIÓN FINAL.-Por el presente instrumento, el CLIENTE autoriza expresa e indefinidamente a la EMPRESA, para que obtenga de cualquier fuente de información, incluida la Central de Riesgos y Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, sus referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre su comportamiento crediticio, manejo de su(s) cuenta(s), corriente(s), de ahorro, tarjetas de crédito, etc., y en general al cumplimiento de sus obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las Instituciones del Sistema Financiero y Comercial, según corresponda.

Faculta expresamente a la EMPRESA para transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantenga, sea como deudor principal, codeudor o garante, con la EMPRESA, a todos los Burós de Información Crediticia autorizados para operar en el país, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas.

EMPRESA TEXTILES TORRES

PARTE DEUDORA/ ELCLIENTE

R.U.C: 0990049459001

C.I.:

**ANEXO 7
RECIBO DE COBRO**

		TEXTILES TORRES	RECIBO PROVISIONAL DE CAJA N° <input style="width: 20px; height: 15px;" type="text"/>	
FECHA:.....				
RECIBO DE:.....				
RUC:.....				
BANCO	NOMBRE DEL GIRADOR	CHEQUE No	FECHA	VALOR
OBSERVACIONES:.....			TOTAL	
.....				
..... RECIBI CONFORME	 ENTREGUE CONFORME		

