



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU
INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA DE LA
EMPRESA “HIDROTECNOLOGIA” DE LA CIUDAD DE
AMBATO”**

AUTOR: Willam Patricio Gualancañay Ilbay

TUTOR: Lic. Mentor Córdova

Ambato- Ecuador

Octubre 2012



APROBACIÓN DEL TUTOR

Lic. Mentor Córdova

CERTIFICA:

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación referente al **“PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA “HIDROTECNOLOGIA” DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, efectuado por el Señor Willam P. Gualancañay I. egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato (UTA), considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a evaluación de jurado examinador que el consejo de tesis designe.

Ambato,

Lic. Mentor Córdova

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Willam Patricio Gualancañay Ilbay, expreso que las opiniones, ideas, análisis, interpretaciones, comentarios y demás aspectos relacionados con la incidencia de un proceso de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Señor. Willam P. Gualancañay I.

C.I. 180431721-0

AUTOR

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Sedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis con fines de defunción pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Señor. Willam P. Gualancañay I.

C.I 180431721-0

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo Investigativo, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

F _____

Ing. MBA. Edwin Santamaría

F _____

Doc. Giovanna Ortiz

Ambato, Octubre del 2012

DEDICATORIA

Dedico con cariño y amor a mi hermosa madre y padre quienes me han brindado todo su amor y su apoyo incondicional en cada instante de mi vida, inculcándome valores para seguir siempre en el camino del bien, sencillez, trabajo y perseverancia en todos los actos logrando la culminación de tan noble triunfo.

Willam P. Gualancañay I.

AGRADECIMIENTO

El don máspreciado que dios nos ha dado es el valor de la gratitud, por esta razón quiero traducir en palabras los latidos de mi corazón, expresando el profundo e imperecedero sentimiento de gratitud a todas las personas quienes de alguna manera tuvieron que ver en el desarrollo dl presente trabajo de investigación, que mejor reconocimiento a sus enseñanzas e inquietudes sino el compromiso serio de dar el desarrollo ético y profesional a la formación académica adquirida.

Willam P. Gualancañay I.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CONTENIDO	Paginas
PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
DERECHOS DEL AUTOR	IV
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XV
ÍNDICE DE CUADROS.....	XVI
RESUMEN EJECUTIVO	XVII
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

PROBLEMATIZACIÓN

1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico.	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del problema	9
1.2.5 Preguntas directrices	9
1.2.6 Delimitación del problema.....	9
1.2.6.1 Conceptual	9
1.2.6.2 Geográfica.....	10
1.2.6.3 Delimitación espacial.....	10
1.2.6.4 Delimitación temporal.....	10
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivo.....	11

1.4.1 Objetivo general.....	11
1.4.2 Objetivo específico	11

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos	13
2.2 Fundamentación filosófica.....	16
2.3 Fundamentación legal	16
2.4 Categorías fundamentales	17
VARIABLE INDEPENDIENTE	21
2.3.1 Gestión financiera	21
2.3.2 Administración de crédito y cobranza	21
2.3.3 Sistema de créditos y cobranza	22
2.3.4 Créditos y cobranzas	23
2.3.4.1 Crédito.....	23
2.3.4.2 Cobranza	24
2.3.4.1.1 Sujeto del crédito	25
2.3.4.1.2 Plazo del crédito.....	26
2.3.4.1.3 Crédito de la empresa.....	26
2.3.4.1.4 Políticas de crédito	27
2.3.4.2.1 Renegociar	28
2.3.4.2.2 Renovar	28
2.3.4.1.1.1 Base de datos.....	28
2.3.4.1.2.1 Corto plazo.....	29
2.3.4.1.2.2 Largo plazo	30
2.3.4.1.3.1 Crédito personal	30
2.3.4.1.3.2 Crédito documentado	31
VARIABLE DEPENDIENTE	31
2.3 Categorías fundamentales	31
2.3.1 Proceso administrativo.....	31
2.3.2 Administración de riesgo y crédito	33
2.3.3 Planificación de créditos	33

2.3.4 Cartera vencida	34
2.3.4.1 Clientes morosos	34
2.3.4.1.1 Monto de crédito	35
2.3.4.1.2 Fidelidad del cliente	35
2.3.4.1.2 Retraso en pagos	35
2.4 Hipótesis.....	36
2.5 Señalamiento de variables.....	36

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 Enfoque	37
3.2 Modalidad de investigación	38
3.2.1 Investigación de campo.....	38
3.2.2 Investigación bibliográfica o documental	38
3.3 Niveles de investigación	39
3.3.1 Investigación exploratoria.....	39
3.3.2 Investigación descriptiva.....	39
3.3.3 Investigación correlacionar	39
3.4 Población y muestra	39
3.4.1 Población.....	39
3.4.2 Muestra.....	40
3.5. Operacionalización de variables	41
3.5.1 Variable independiente	42
3.5.2 Variable dependiente.....	44
3.6. Recolección de la información.....	45
3.6.2 Entrevista	45
3.6.3 Encuesta	45
3.7. Plan de procesamiento y análisis de la información.	46

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Análisis de resultados.....	47
4.2 Interpretación de datos	47
4.3 Causas para una baja recaudación.....	68
4.4 Análisis de resultados históricos	68
4.4.1 Eficiencia y efectividad en la recaudación.....	69
4.4.2 Indicadores de gestión.....	69
4.4.2.1 Rotación de cartera.....	70
4.4.2.2 Periodo promedio de cobranza.....	70
4.5 Objetivo del análisis de resultados históricos	72
4.6 Verificación de la hipótesis.....	72
4.6.1 Planteamiento de hipótesis.....	72
4.6.2 Estadística de prueba.....	73
4.6.3 Nivel de significación y regla de decisión	73
4.6.4 Tabla de las frecuencias observadas y esperadas.....	74
4.6.5 Calculo del chi – cuadrado x^2	76
4.3.6 Conclusión	77

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones.....	79

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

Tema:	81
6.1 Datos informativos	81
6.1.2 Institución ejecutora.....	81
6.1.3 Beneficiarios:	82
6.1.4 Ubicación:	82
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución:.....	82

6.1.6 Equipo técnico responsable.....	82
6.1.7 Costo	83
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	83
6.3 Justificación.	84
6.4 Objetivos	85
6.4.1 Objetivo general	85
6.4.2 Objetivo específico	85
6.5 Análisis de factibilidad.....	85
6.5.1 Factibilidad tecnológico	85
6.5.2 Factibilidad organizacional	86
6.5.3 Factibilidad equidad de género	86
6.5.4 Factibilidad recurso humano	86
6.5.5 Factibilidad económico – financiero.....	86
6.5.6 Factibilidad socio cultural.....	87
6.6.7 Factibilidad legal.....	87
6.6 Fundamentación científica técnica.....	89
6.6.1 Concepto de crédito	89
6.6.2 Las funciones del crédito.	89
6.6.3 Elementos del crédito.....	89
6.6.3.1 El acreedor o prestamista:	89
6.6.3.2 El deudor o prestatario:	90
6.6.3.3 El monto.	90
6.6.3.4 El plazo	90
6.6.3.5 El calendario de pago.	90
6.6.3.6 Garantía.....	91
6.6.3.7 Condiciones.....	91
6.6.3.8 Intereses.	91
6.6.4 Reglamento interno de crédito y cobranza.....	92
6.6.5 Análisis y evaluación de crédito	93
6.6.5.1 Entrevista	93
6.6.5.2 Aspectos cuantitativos y cualitativos	93
6.6.5.3 Análisis de las cinco “c del crédito	94

6.6.6 Resolución formulación y desembolso del crédito	95
6.6.7 Reglamento interno de cobro	95
6.6.8 Plan de cobranza administrativa	95
6.7 Metodología (modelo operativo)	97
6.7.1 Reglamento interno de crédito	100
Objetivo general	100
Objetivo específico	100
6.7.2 Descripción del proceso de crédito	107
6.7.2.1 Identificación de la necesidad del cliente	107
6.7.2.2 Análisis y evaluación del crédito	108
6.7.2.3 Resolución, formulación y desembolso del crédito	120
6.7.2.3 Entrega	124
6.7.1 Modelo de gestión de cobranza.....	126
6.7.1.1 Reglamento interno de cobranza.....	126
6.7.1.2 Plan de cobranza administrativo	128
6.7.2 Plan operativo	131
6.8 Administración de la propuesta.....	133
6.9 Previsión de la evaluación.....	137

MATERIAL DE REFERENCIA

Cronograma de la propuesta	138
Fuentes bibliográficas	139
Diccionarios de contabilidad.....	140
Tesis:	141
Internet:	141
Anexos	142

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	Paginas
Tabla No. 1.2.1.1 Análisis General de Cartera	5
Tabla No. 4.1 Componentes del crédito.....	48

Tabla No. 4. 2 Políticas de crédito.....	49
Tabla No. 4.3 Plazos del crédito.....	50
Tabla No. 4.4 Montos del crédito.....	51
Tabla No. 4.5 Cobros de créditos otorgados.....	52
Tabla No. 4.6 Solución de incumplimiento de pagos.....	53
Tabla No. 4.7 Incumplimiento de pagos.....	54
Tabla No. 4.8 Medios de comunicación.....	55
Tabla No.4.9 Implementación de un proceso de crédito y cobranza.....	56
Tabla No. 4.1 Tiempo de ser cliente en la empresa.....	57
Tabla No. 4.2 Monto promedio de compra.....	58
Tabla No. 4.3 Número de veces que acude a comprar.....	59
Tabla No. 4.4 Número de créditos del cliente.....	60
Tabla No. 4.5 Tiempo de cancelación del crédito.....	61
Tabla No. 4.6 Medios de comunicación que el cliente prefiere.....	62
Tabla No. 4.7 Tiempos de recordación para fechas de pago.....	63
Tabla No. 4.8 Motivos de incumplimiento en los pagos.....	64
Tabla No. 4.9 Formas de pago.....	65
Tabla No. 4.10 Fecha de pago llega a su vencimiento.....	66
Tabla No. 4.11 Aplicación de interés por mora.....	67
Tabla No. 4.4 Ventas y cobranzas.....	68
Tabla No. 4.4.1.1 Análisis General de Cartera.....	69
Tabla No. 4.4.2.1 Ventas – Saldo Cartera.....	70
Tabla No. 4.6.4.1 Frecuencias observadas.....	75
Tabla No. 4.6.4.2 Frecuencias esperadas.....	75
Tabla No. 4.6.5.1 Calculo del chi - cuadrada (χ^2).....	76
Tabla No. 6.1.7.1 Costos.....	83
Tabla No. 6.7.2.2.1.1 Situación laboral.....	109
Tabla No. 6.7.2.2.1.2 Tiempo que posee el negocio.....	110
Tabla No. 6.7.2.2.1.3 Estado civil.....	110
Tabla No. 6.7.2.2.1.4 Cargas familiares.....	111
Tabla No. 6.7.2.2.1.5 Edad.....	111
Tabla No. 6.7.2.2.1.6 Situación de la vivienda.....	112

Tabla No. 6.7.2.2.2.1 Central de riesgos	112
Tabla No. 6.7.2.2.2.2 Buro de crédito	113
Tabla No. 6.7.2.2.2.3 Capacidad de pago	114
Tabla No. 6.7.2.2.2.4 Capital o patrimonio.....	115
Tabla No. 6.7.2.2.2.5 Garantías reales	116
Tabla No. 2.7.2.2.2.6 Otros tipos	116
Tabla No. 6.7.2.2.2.7 Situación socio-económica.....	117
Tabla No. 6.7.1.1.1 Costo por gestión de cobranza	126
Tabla No. 6.7.1.1.2 Costo por entrega de notificación	127
Tabla No. 6.7.2 Plan operativo.....	131
Tabla No. 6.8 administración de la propuesta.....	136
Tabla No. 6.9 previsión de la evaluación.....	137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	Páginas
Gráfico No. 1.1 Arbol de problema	7
Gráfico No.2.1 Categorías fundamentales	18
Gráfico No. 2.2 Crédito y cobranza	19
Gráfico No. 2.3 Cartera vencida	20
Gráfico No. 4.1 Componentes del crédito.....	48
Gráfico No. 4.2 Políticas de crédito.....	49
Gráfico No. 4.3 Plazos del crédito.....	50
Gráfico No. 4.4 Montos del crédito.....	51
Gráfico No. 4.5 Cobro de créditos otorgados.....	52
Gráfico No. 4.6 Solución de incumplimiento de pagos.....	53
Gráfico No. 4.7 Incumplimiento de pagos.....	54
Gráfico No. 4.8 Medios de comunicación.....	55
Gráfico No. 4.9 Implementación de un proceso de crédito y cobranza.....	56
Gráfico No. 4.1 Tiempo de ser cliente en la empresa.....	57
Gráfico No. 4.2 Monto promedio de compra.....	58
Gráfico No. 4.3 Número de veces que acude a comprar.....	59

Grafico No. 4.4 Número de créditos del cliente.....	60
Grafico No. 4.5 Tiempo de cancelación del crédito.....	61
Grafico No. 4.6 Medios de comunicación que el cliente prefiere.....	62
Grafico No. 4.7 Tiempos de recordación para fechas de pago	63
Grafico No. 4.8 Motivos de incumplimiento en los pagos	64
Grafico No. 4.9 Formas de pago	65
Grafico No. 4.10 Fecha de pago llega a su vencimiento.....	66
Grafico No. 4.11 Aplicación de interés por mora.	67
Grafico No. 5.3.5.2 Del chi - cuadrado	76
Grafico No. 6.7.1 Esquema de la propuesta.....	97

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	Paginas
Cuadro No. 3.5.1.1 Proceso de crédito y cobranza	42
Cuadro No. 3.5.2.1 Cartera vencida.....	44
Cuadro No. 3.6.2 Recolección de información	46

RESUMEN EJECUTIVO

Las instituciones que conforman el sistema financiero desempeñan un rol fundamental en la economía del país y son empresas cuya actividad principal es la intermediación financiera que consiste en la captación de depósitos y en la concesión de créditos, en la actualidad la concesión de créditos también lo realizan las empresas de producción, comercialización y de servicio brindando al cliente una facilidad de pago, otorgando sus productos y servicios a corto, mediano y largo plazo.

HIDROTECNOLOGIA empresa dedicada a la comercialización de productos para el sector agrícola como, sistemas de riego automáticos, plásticos para invernaderos, suministros y herramientas agrarias, ha tomado como estrategia de venta la concesión de sus productos a crédito.

Sin embargo, este tipo de operaciones conlleva a su vez a asumir una serie de riesgos, mejor llamados riesgos crediticios; lo cual significa la probabilidad de que el cliente no cumpla con sus obligaciones crediticias si no se establece un proceso de crédito y cobranza adecuado para cada empresa.

Los antecedentes proyectados de la investigación aplicados a clientes internos y externos indican que en la empresa se debe realizar un proceso de crédito y cobranza, Es por esto que el presente trabajo se enfoca fundamentalmente en realizar un proceso de crédito y cobranza acorde a la actividad comercial de la empresa, estableciendo herramientas adecuadas para un eficiente proceso de análisis y concesión del crédito y cobranza.

De esta manera la propuesta resultante de la investigación se direcciono hacia el desarrollo de un proceso de crédito y cobranza para la prevención de un alto índice de morosidad de clientes.

Palabras claves: Proceso, Créditos, Cobranzas, Incidencia, Cartera Vencida.

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo vérsala importancia de contar con un proceso de crédito y cobranza para prevenir y reducir altos porcentajes de cartera vencida en las actividades crediticias

En el primer capítulo se estudia la contextualización de la percepción del fenómeno en conflicto, el cuestionamiento del paradigma para llegar a la particularidad del problema, se construye una visión hipotética acerca de los cambios futuros basándose en la realidad histórica y presente, se plantea la formulación del problema en estudio, las interrogantes, la delimitación de la investigación y la formulación de objetivos.

En el capítulo segundo contiene la fundamentación teórica, tomando como aporte diferentes criterios de varios autores, se establece la categorización por cada variable lleva a presentar un bosquejo organizado de los conocimientos científicos que apoyan la investigación.

En el tercer capítulo se describe el rumbo, modos y pautas de investigación, en el que se basa este trabajo, la metodología utilizada es la investigación de campo, bibliográfica y documental atreves de la técnica de entrevista y encuesta realizadas a los clientes internos y externos de la empresa.

El cuarto capítulo muestra la ejecución de una tabulación y presentación de resultados sobre el análisis de los mismos, que permite priorizar los factores más determinantes en la obtención de información que contribuya a continuar la investigación.

En el quinto capítulo se establece las conclusiones y recomendaciones de los resultados más característicos del trabajo de campo, se considera realizar un proceso de crédito y cobranza para prevenir altos porcentajes de cartera, organizados cronológicamente con actividades y responsables.

El sexto capítulo fundamenta el presente trabajo, en la propuesta se refiere a datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología del modelo operativo, en la cual se presenta un esquema de la gestión del crédito y el proceso de cobranza para la empresa HIDROTECNOLOGIA, de la ciudad de Ambato.

En los anexos se asocia el modelo de la entrevista aplicado a los directivos de la empresa, modelo de la encuesta aplicado a los clientes externos, tabla de cartera vencida, ubicación geográfica de la empresa y la nómina del personal administrativo y operacional.

CAPITULO I

PROBLEMATIZACIÓN

1.1 Tema

“PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA “HIDROTECNOLOGIA” DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

A nivel mundial las empresas productoras y comerciales, están expuestas a diferentes riesgos inherentes a la naturaleza de su actividad en esta simple definición puede observarse que el riesgo puede derivar ya sea de la contraparte o también del descalce que surge de la transformación de activo que las empresas realizan. Es así que los principales riesgos pueden resumirse en: riesgo de crédito, de mercado, liquidez y operacional (Cartera vencida de clientes). Se hace imprescindible requerir a las

empresas un capital mínimo que permita cubrir eventuales pérdidas por este tipo de riesgo, lo cual implica contar con un proceso que permita medir adecuadamente el mismo. Las empresas deben basarse en políticas de venta claras y precisas que les permitan guiar en los procedimientos adecuados para poder efectuar un crédito o una cobranza, las políticas empresariales pretenden alcanzar objetivos de desarrollo y progreso, aplicando medidas directas e indirectas que inciden sobre procesos sistemáticos como las ventas y los créditos, y están relacionadas con la planificación y control de la empresa. Los datos indican que el 6% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas, de acuerdo a un estudio realizado por el Observatorio PYME (INEGI), alrededor del 58% de las pymes tienen como fuente principal de financiamiento a los proveedores. Esto implica, desde una perspectiva macroeconómica, que una desaceleración de la economía en términos de producción y consumo daría lugar al problema financiero de cartera vencida y por ende a un problema de liquidez, proporcionada la dependencia e interrelación de los actores económicos sobre la disponibilidad de efectivo.

Fuente: <http://www.eumed.net/libros/2008c/426/Cartera%20Vencida%20Excesiva.htm>

En Ecuador, país que tiene un gran desarrollo económico, cuenta con grandes empresas que su principal actividad es la elaboración, comercialización y distribución de bienes, productos y servicios, se ha detectado un alto porcentaje de cartera vencida de clientes por un proceso inadecuado de créditos y cobranzas establecidos en las empresas, la incapacidad de los actores y el mal sistema de cobranza planteado por sus jefes de departamentos ha generalizado una ineficiencia económica y amplio malestar para los empresarios, han conducido a situaciones traumáticas en las empresas tanto públicas como privadas, creando inestabilidad y débil organizacional. En este marco, la mediocridad se ha ido asentando paulatinamente. Estos cambios se han generado especialmente en los sistemas, modelos mal establecidos, por tanto las empresas no presentan un crecimiento económico financiero debido al alto porcentaje de cartera vencida que estos presentan, siendo necesario implementar un proceso de crédito y cobranza que permita la recuperación del dinero y la estabilidad económica de las

empresas. Actualmente en nuestro país la morosidad de cartera en el 2012, el indicador de morosidad se ubica en promedio de 3,70%.

Fuente: Banco Central del Ecuador (BCE)

Con estos antecedentes, las empresas que realizan crédito comercial también tienen en riesgo la cartera; así la cartera vencida y por ende la morosidad se considera una problemática trascendental la empresa “HIDROTECNOLOGIA” cuya actividad comercial es la de expender sistemas de riego automatizado y plásticos para invernadero, puesto que incrementa el riesgo de pérdidas y afecta directamente a sus resultados. La emisión de créditos comerciales se ha constituido para la empresa en el instrumento de penetración y profundización de mercado, y en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; de allí las oleadas de incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito. En el transcurso de los últimos cuatro años, El área de crédito y cobranza ha presentado la siguiente información:

HIDROTECNOLOGIA
Sistema de riego Israelita
Ambato – Ecuador
Unidad Nacional y Primera Imprenta

Tabla No. 1.2.1.1 Análisis General de Cartera

Gestión	2008	2009	2010	2011
Cuentas por Cobrar año anterior	80320,44	112522,43	124631,18	136408,33
ventas	863436,18	862456,09	873123,34	887456,98
Cuentas por cobrar + Ventas	943756,62	974978,52	997754,52	1023865,31
Cobranza	831234,19	850347,34	861346,19	881445,08
Cartera	112522,43	124631,18	136408,33	142420,23
Eficiencia + Efectividad	88,08%	87,22%	86,33%	86,09%
% Cartera	11,92%	12,78%	13,67%	13,91%

Fuente: Área de crédito y cobranza

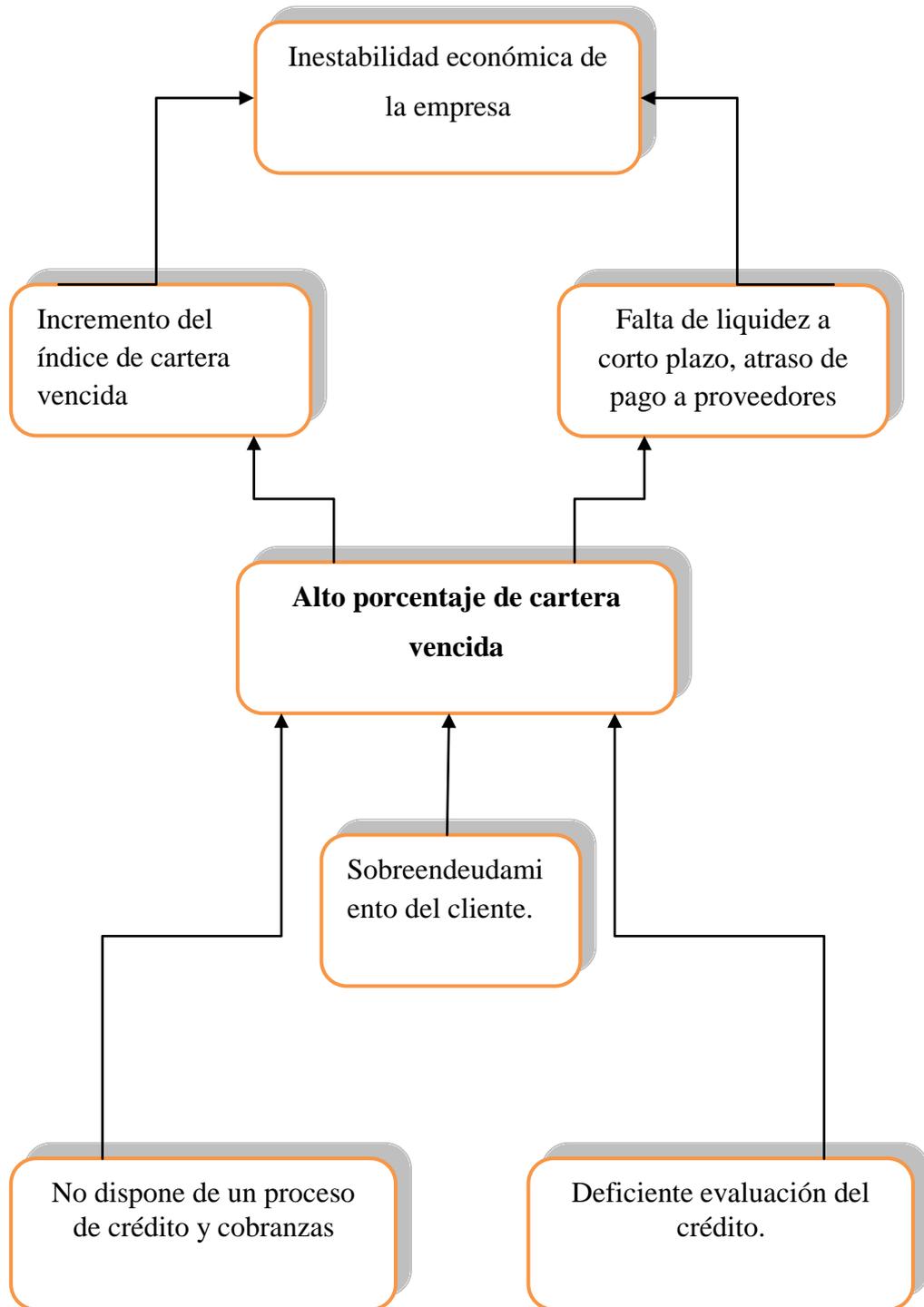
Elaborado por: Willam Gualancañay

Los datos anteriores muestran que en la empresa existe un índice de morosidad promedio del 13.07%, esta situación se origina especialmente por inadecuados procedimientos de colocación y recuperación de los créditos.

Además dicho problema trae consigo consecuencias negativas, afectando principalmente a la estabilidad financiera de la empresa.

1.2.2 Análisis crítico.

Gráfico No. 1.1



Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

¿Cuáles son las causas de tener un alto índice de morosidad?

Para poder determinar de manera acertada el problema es importante determinar las causas que la empresa “HIDROTECNOLOGIA” aqueja, el alto índice de morosidad es originado principalmente por no disponer de un proceso de crédito y cobranza, así como también por el sobreendeudamiento de los clientes y por la deficiente evaluación del crédito por parte de los administradores de la empresa, ocasionando problemas como el atraso de pagos a proveedores , incremento del índice de morosidad, un menor nivel de ingreso para la empresa originando inestabilidad económica

¿Cómo se ve afectada la rentabilidad de la empresa por dicho problema?

El alto índice de cartera vencida y morosidad afecta en forma directa a la rentabilidad de la empresa, debido a que la institución se ve obligada a incrementar la provisión de cuentas incobrables, reflejando mayores gastos, lo que a su vez disminuye la utilidad y por ende la rentabilidad.

¿Cuál es el análisis y evaluación actual del riesgo crediticio en la otorgación del crédito y como afecta a la rentabilidad?

Actualmente el análisis del riesgo crediticio que se lleva a cabo en la empresa para otorgar un crédito, se lo realiza de forma verbal y directa con el gerente propietario, el mismo que evalúa el perfil del cliente bajo ciertos parámetros, lo que incrementa el riesgo de incumplimiento y afecta esencialmente a la rentabilidad de la organización.

1.2.3 Prognosis

Si en el futuro la evolución de la cartera de crédito vencida y el índice de morosidad continúa con una tendencia al incremento, principalmente porque los sujetos de crédito no cumplen con sus obligaciones a tiempo, podría provocar mayor riesgo de pérdidas o reducción en la rentabilidad financiera y afectación patrimonial de la empresa “HIDROTECNOLOGIA”.

Además, al no solucionarse el problema del área de créditos y cobranzas de la empresa, conllevaría inicialmente a un problema de rentabilidad y liquidez, que en el largo plazo, si es recurrente y si la organización no posee un proceso de crédito y cobranza, se convierte en uno de solvencia que, determina probablemente la liquidación de la empresa; razón por la cual es de suma importancia disponer de herramientas eficaces para la gestión y control del riesgo de tal forma que permitan desarrollar metodologías o políticas para mitigar las pérdidas que puede incurrir la organización.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera incide el proceso de créditos y cobranzas en la cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas directrices

¿Cuál es el actual proceso de análisis de crédito para emitir un crédito comercial?

¿Cómo ha evolucionado la rentabilidad durante el año 2011?

¿Qué proceso de crédito y cobranza será necesario implementar para organizar el cobro a los clientes morosos y disminuir la cartera vencida de clientes?

1.2.6 Delimitación del problema

1.2.6.1 Conceptual

Campo: Administración

Área: Créditos y cobranza

Aspecto: Recuperación de cartera

1.2.6.2 Geográfica

La siguiente investigación se realizó en:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Merced

Dirección: Primera imprenta y Unidad Nacional

1.2.6.3 Delimitación espacial

Esta investigación se realizara al cliente interno y los clientes externos de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la provincia de Tungurahua de la ciudad de Ambato.

1.2.6.4 Delimitación Temporal

Este problema será estudiado en el periodo comprendido entre enero 2012 a julio 2012

1.3 Justificación

Las microempresas en sus actividades comerciales está expuesta a diferentes riesgos y dificultades; existen estudios sobre crisis financieras, en los que se indica la existencia de elevados niveles de morosidad en las carteras de créditos como una característica precedente de las quiebras y crisis de las empresas.

Por esta razón, dentro del proceso investigativo y como egresado de la Carrera de Organización de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato (UTA), se ha considerado necesario e interesante realizar el análisis sobre esta problemática que influye directamente en el desarrollo de las microempresas de manera particular en la rentabilidad de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” en la ciudad de Ambato, con la finalidad de aportar conocimientos y criterios nuevos para su mejoramiento y solución.

La emisión de créditos en dichas empresas comerciales sin las evaluaciones suficientes y el inadecuado proceso de concesión del crédito, han sido algunas de las causas del incremento de la morosidad en este tipo de financiamiento comercial, produciendo efectos importantes en los resultados financieros y en el incremento de riesgo de pérdidas de las empresas; por tal motivo es fundamental indagar especialmente sobre el análisis y evaluación del riesgo crediticio al momento de otorgar un crédito, para proponer una solución acertada con el objetivo de minimizar el riesgo y maximizar la rentabilidad.

En la actualidad esta dificultad se presenta principalmente por el sobreendeudamiento de los clientes, por la disminución de la capacidad de pago de personas y empresas en medio de un entorno de crisis económica internacional, mayor desempleo y altos grados de incertidumbre, lo que obliga a las microempresas a tomar mayores medidas de seguridad sobre los fondos que manejan y, por tanto, a volverse más selectivos en el otorgamiento de nuevos créditos.

El presente trabajo de investigación servirá a la organización, mejorar sus resultados y reducir el riesgo crediticio; para realizarlo se cuenta con los recursos e información necesaria proporcionada por la entidad, además de libros, artículos, internet, entre otros; por lo cual se considera que es factible de ejecutarlo.

1.4 Objetivo

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un proceso de crédito y cobranza que permita mejorar la gestión crediticia y disminuir la cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivo específico

- ✓ Diagnosticar el proceso de análisis de crédito para la otorgación del crédito comercial en la empresa “HIDROTECNOLOGIA”.

- ✓ Analizar los niveles de rentabilidad de la organización para mejorarlos y minimizar el riesgo crediticio.

- ✓ Proponer un proceso de crédito y cobranza que permita reducir el alto porcentaje de cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA”.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Una vez revisados los trabajos de investigación existentes en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas, se ha verificado que no existen estudios exactos sobre el tema planteado.

Sin embargo, se ha tomado en consideración estudios similares anteriormente realizados que contienen conocimientos previos sobre el problema en general, los mismos que constituyen la estructura teórica relacionada con la presente investigación:

Arcos, J. (2006). Ambato, Ecuador, U.T.A “Implementación de un sistema de control para créditos y cobranzas para DISA (distribuidora de arroz) de la ciudad de Ambato”. Mediante las siguientes modalidades de investigación, modalidad bibliográfica y documental. Modalidad de Campo: Por la cual arribo a las siguientes conclusiones:

- ✓ La distribuidora de arroz DISA cuenta con un sistema de crédito muy limitado y poco confiable ya que el otorgamiento de créditos se realiza sin un estudio previo del cliente, sea que es permanente o que solicita por primera vez un crédito.
- ✓ La falta de procedimientos claramente definidos para la concesión del crédito y la cobranza se permite que el cliente no cumpla las condiciones pactadas en el momento que se concede el mismo.
- ✓ Este trabajo investigativo guarda coherencia ya que presenta el tema, objetivos e hipótesis que se relaciona directamente con el tema de investigación por lo tanto el investigador considera este trabajo como un antecedente importante que aporta bases sólidas para apoyar el trabajo en curso que pretende presentar al analizar el problema de la empresa DISA de la ciudad de Ambato.

Lcdo. Cesar Heredia P. (2006), Ambato, Ecuador, U.T.A “ políticas y procedimiento de crédito y cobranza para la recuperación de cartera de CLOBAL COLOR S.C.C" mediante las siguientes modalidades de investigación, modalidad de campo, la cual arribo a las siguientes conclusiones:

- ✓ Global Color establece sus políticas y procedimientos de crédito y cobranza conforme a la necesidad de la compañía.
- ✓ Dentro de las políticas de crédito se ha establecido como plazo de negociación los 30 días dando una flexibilidad de 45 días.
- ✓ La recaudación de cartera se loase ya sea en efectivo y en cheques, y estos pagos pueden ser asumidos como pagos totales o abonos parciales a facturas.
- ✓ Dentro de la aprobación de solicitudes de crédito, y en particular en la forma de pago, exciten clientes que no manejan cuentas corrientes.

Srta. Soledad Nogales P. (2005) “Implementación de un manual de procedimientos en la concesión y recuperación de créditos en automotores Pérez para reducir el riesgo en la empresa”, llegando a las siguientes conclusiones:

- ✓ Los procesos actuales las cuales se utilizan para recuperación de cartera son los más adecuados ya que existe flexibilidad al momento de cobro sin poder lograr la recuperación previa.
- ✓ Se aprecia un alto grado de fidelidad de los clientes y básicamente se debe al financiamiento del cual ofrecemos, así también como es la atención al cliente creando un ambiente y certeza y apoyo para la institución.
- ✓ El estudio permitió percibir con mayor calidad que al no seguir el orden al momento de otorgar los tramites es un problema ya que torna un ambiente tenso y no permite desempeñarse a los encargados de los tramites con eficiencia al cien por ciento provocando pérdida de tiempo y molestia en los clientes.

Lcda. Aida López M. (2006), Ambato, Ecuador, U.T.A “Reestructuración de la gestión de crédito y cobranzas en la empresa LEVAPAN del ecuador S.A sucursal Ambato”. Mediante las siguientes modalidades de investigación, modalidad bibliografía y documental, llegando a las siguientes conclusiones:

- ✓ Leva pan del ecuador tiene delineados sus propósitos, valore, misión, visión y objetivos, también ha definido sus políticas de ventas, cartera y personal, pero las mismas no son acatadas plenamente por lo que su nivel de cartera vencida ha teñido a elevarse.
- ✓ Periodo medio de cobro es de 45 días, este valor está por encima del objetivo de 21 días por la gerencia, esa situación afecta al flujo de objetivo y la liquidez de la empresa.
- ✓ Al verse afectada la liquidez, en la empresa pude verse sujeta aniveles mayores de endeudamiento, por ello es importante reducir el tiempo de cobro.
- ✓ La competencia puede establecer políticas más flexibles de cobro con el fin de ganar una venta, por lo que LEVAPAN del ecuador puede verse afectada.

2.2 Fundamentación filosófica

La presente investigación se enfocará en el paradigma crítico – propositivo debido a que permite una comprensión y análisis de la realidad, la misma que está en constante cambio y además se puede proponer alternativas de solución al problema estudiado.

El presente trabajo está basado en el paradigma naturalista, porque permite realizar una investigación cualitativa la misma que tiene como objetivo la descripción de las cualidades del fenómeno en estudio, además es crítica porque permite comparar la información y obtener un criterio particular de cada individuo; tales razones hacen que dicha investigación pueda desenvolverse en diferentes realidades estableciendo un estudio más realista.

Cabe recalcar que la investigación cualitativa se ha concebido últimamente como aquella en la que participan los individuos y la comunidad, para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo; por tal motivo se la ha considerado como la más apropiada para este estudio.

Con ello se investigará y se buscará la manera de proponer un proceso de crédito y cobranza, que ayuden al mejor desenvolvimiento del área de crédito y cobranza, remplazando el viejo paradigma de otorgación de crédito, por un adecuado análisis del riesgo crediticio para reducir el índice de morosidad.

2.3 Fundamentación legal

En la constitución actual menciona que todos tenemos la oportunidad de desarrollar y mejorar la calidad de vida, se reconoce todo tipo de trabajo, se impulsa la producción y comercialización en todos los campos para la generación de empleo y el desarrollo del consumo interno.

En el capítulo sexto que se refiere al trabajo, producción en la sección quinta tenemos intercambios económicos y comercio justo el mismo que en su.

Título II, del código de comercio sección 1era, 2da, 3era, 4ta y 5ta. Que se refiere a la compra venta de la cosa vencida, del precio, de los efectos del contrato de venta, de las obligaciones del vendedor y del comprador, y de la venta con reserva de dominio.

Título VIII sección 1era, 2da, 3era, 4ta, 5ta, 6ta y 7ma. De la letra de cambio, de la creación y formas de la letra de cambio, del endoso, de la aceptación, del aval, del vencimiento, del pago, de los recursos por falta de aceptación y por falta de pago en sus artículos.

Se fundamenta también en el artículo IX del código de comercio del pagare a la orden en el artículo pertinente aspectos que destaca también el mismo código y que es de suma importancia referido al título X, sección 1era, 2da, 3era, 4ta, 5ta, 6ta. Del cheque, de la forma del cheque, del endoso, del pago y protesto, de las falsificaciones y de las alteraciones del cheque, de la prescripción y del conflicto de leyes.

Finalmente se presta atención a los títulos XI, XII; XIII y XIV. Que contiene de las cartas de crédito, del contrato de cuenta corriente, del préstamo y del depósito.

Aspectos importantes que regula el código de comercio con el propósito de llevar a buen término las relaciones comerciales entre empresas y personas capaces de ejercer la actividad mercantil.

2.4 Categorías Fundamentales

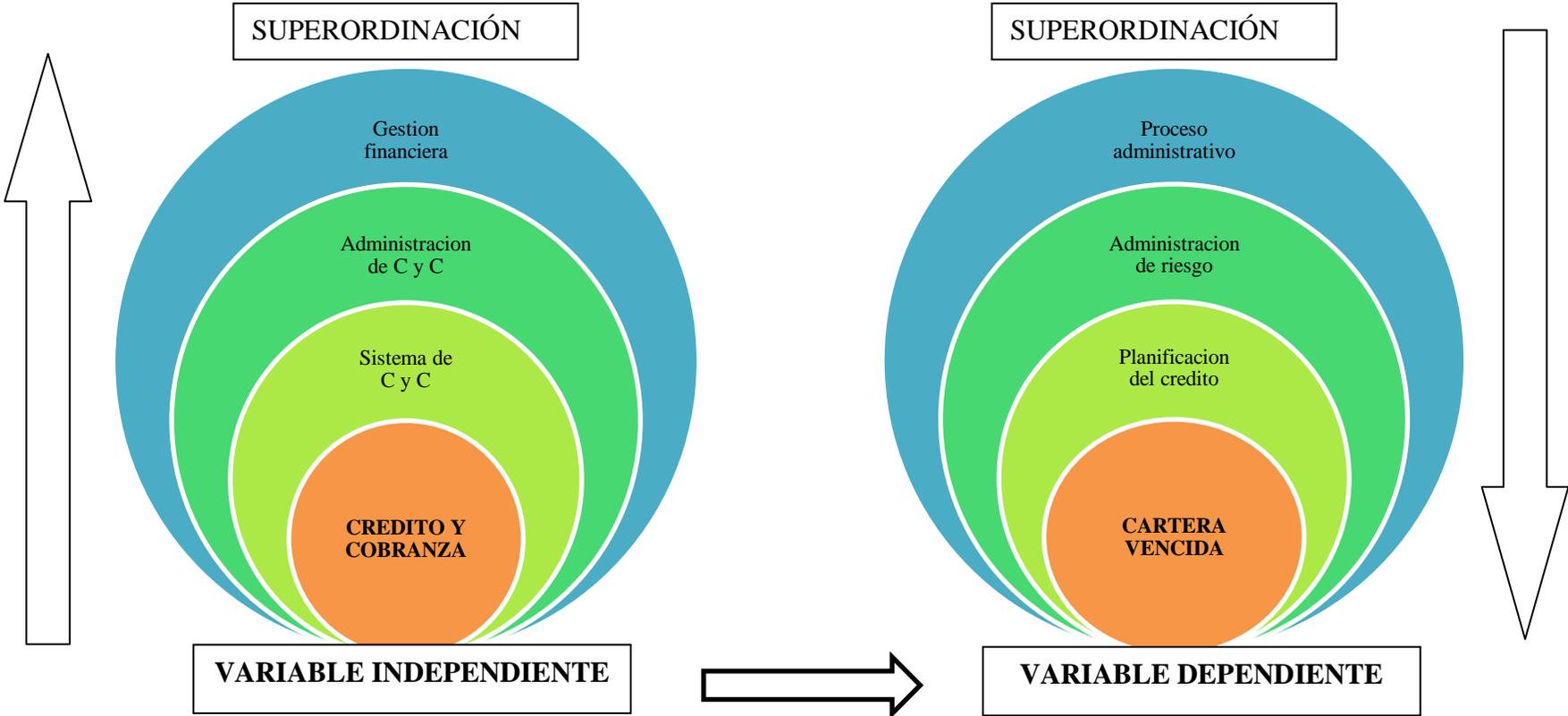
Variables

X = Proceso de créditos y cobranzas.

Y = Cartera Vencida.

SUPERORDINACIÓN

GRÁFICO No.2.1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

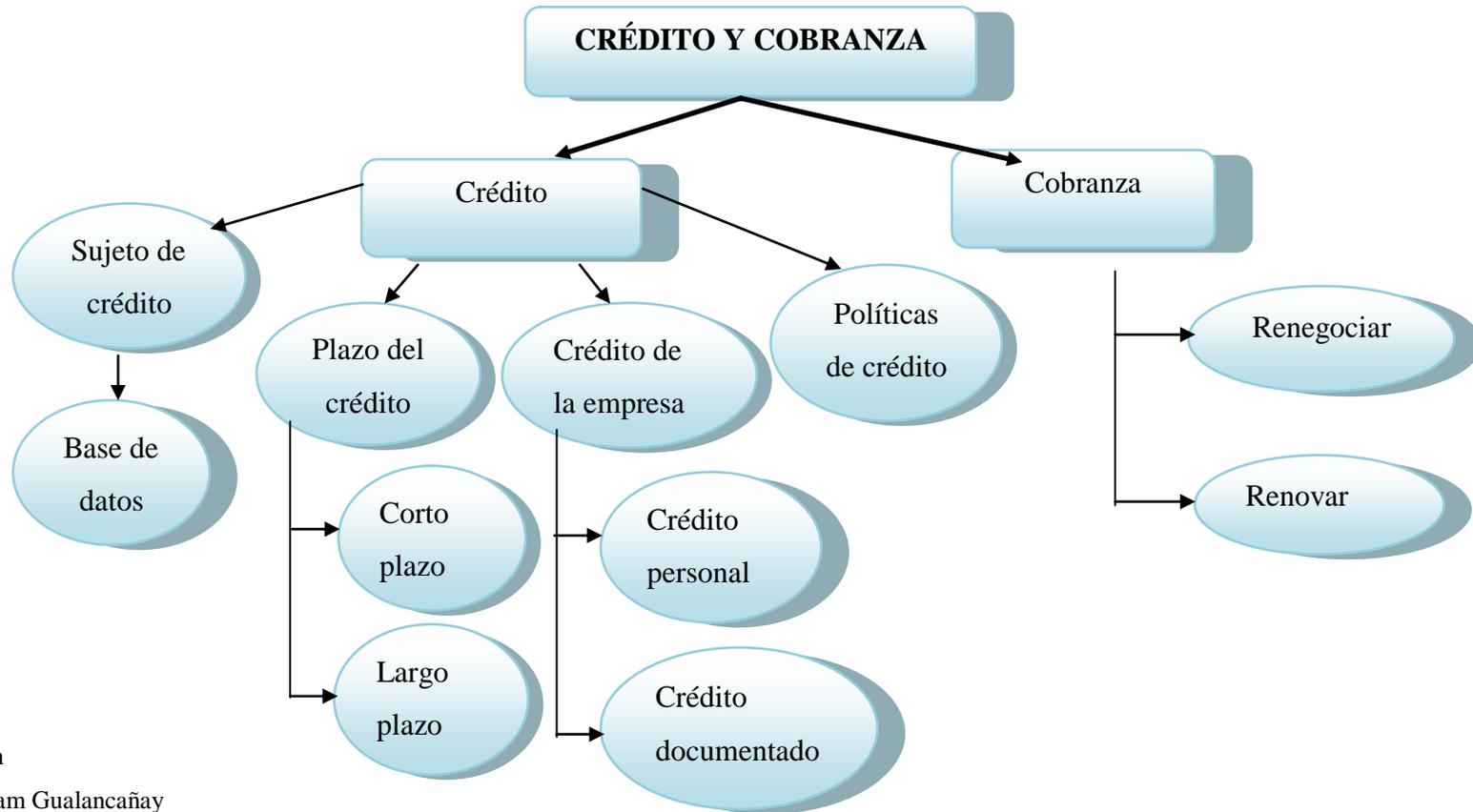


Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

VARIABLE INDEPENDIENTE

GRÁFICO No. 2.2 CRÉDITO Y COBRANZA

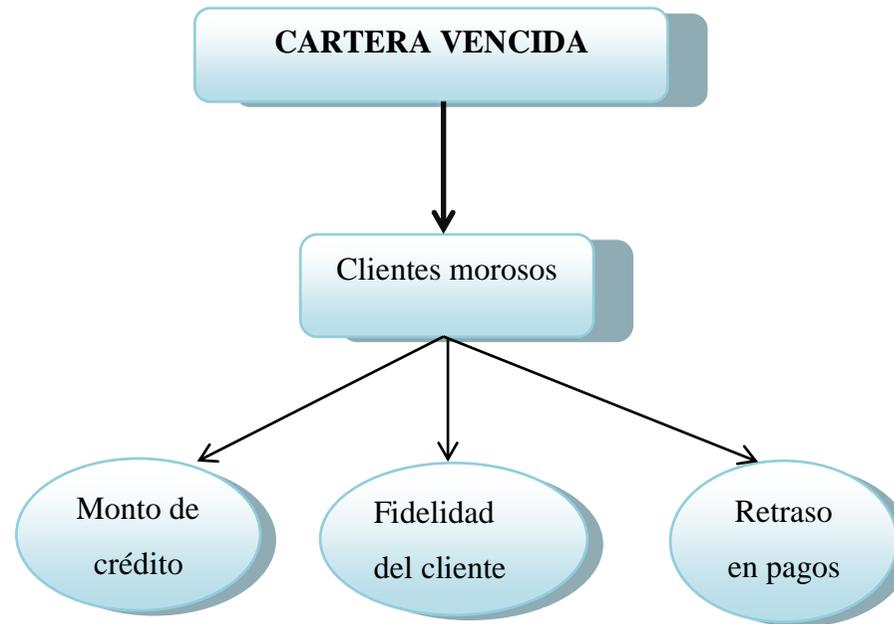


Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

VARIABLE DEPENDIENTE

GRÁFICO No. 2.3 CARTERA VENCIDA



Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

VARIABLE INDEPENDIENTE

2.3 Categorías fundamentales

2.3.1 Gestión financiera

(Salguero, 2003) Es la que se encarga del manejo de fondos de las organizaciones en las grandes empresas depende del gerente financiero; en las medianas empresas del gerente administrativo y en las pequeñas empresas del dueño.

Mientras que (Ruiz, 2009) Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

Para (Horne J. C., 2001) La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

2.3.2 Administración de crédito y cobranza

(Sánchez, 2005) Menciona lo siguiente representa un recurso técnico que ayude a orientar al personal adecuadamente en el proceso de crédito y cobranza de los clientes con la cual se lograra un proceso de concesión y recuperación efectiva de las cuentas por cobrar

Para (Cárdenas, 2000) La administración de crédito y cobranza no es otra cosa que la administración de las cuentas por cobrar, a través de un correcto sistema de cobro a los clientes, le permite detectar cualquier contratiempo que pueda poner en riesgo la recuperación de su cartera en forma oportuna, confiable y eficaz, así mantener la

confianza y fidelidad de los clientes y mejore la previsión de flujo de caja y reduzca costos financieros y operativos permitiendo un proceso rápido y seguro en toma de decisiones mejorando la liquidez y cartera vencida sin necesidad de una inversión específica, por ende mejora la productividad del personal existente al permitirle concentrarse en donde más se necesita.

(James C. Van Horne, 2001) Menciona que la administración de crédito y cobranza es un acercamiento de punta a punta combina el poder de la pre-cobranza y los servicios de facturación, la intervención temprana, y la cobranza morosa. Disminuye el porcentaje de cuentas que entran a estado moroso a través de una facturación efectiva, y un programa de intervención temprana, para luego tratar las cuentas más complejas mediante un sistema de cobranza morosa. Este acercamiento de punta a punta en la administración de cartera, asegura la máxima recuperación durante todas las fases de la facturación y los ciclos de cobranza. Adicionalmente a la drástica reducción de cuentas que entran a estado moroso, esto también se traduce en una importante disminución en los costos operativos manejados por la administración de los clientes, en la manutención de una correcta relación entre los clientes, pero sobretodo un incremento de beneficios en el balance final gracias a una correcta gestión de su facturación y cobranzas.

2.3.3 Sistema de créditos y cobranza

Para (Sánchez, "Contabilidad General", 2005) El sistema de crédito es un conjunto de principios, normas, procesos y funciones para la eficiente y eficaz gestión de la deuda que contrae el cliente, en el marco de la administración financiera

Según (Arroyo, 2000) El sistema de crédito regula las operaciones relativas a la captación y administración de recursos financieros, obtenidos por la vía del endeudamiento del cliente que son destinados al beneficio del cliente.

(Horngrer, 2003) Menciona que el sistema de crédito son procesos y políticas establecidas por el departamento de créditos y cobranzas que cada institución financiera o comercial realiza para el otorgamiento de recursos, estos recursos pueden ser económicos de bienes materiales que se le entrega al cliente.

2.3.4 Créditos y cobranzas

Para Lourdes Munch (2007) Es el área de la empresa que tiene como principal función el determinar la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarle en crédito. La recuperación de los créditos o préstamos otorgados a los clientes es función directa del área de cobranza, la cual desarrolla cuatro actividades básicas:

- ✓ Aprobar créditos a los clientes y asegurarse de la solvencia de estos.
- ✓ Controlar y dar seguimiento a las cuentas de los clientes para cobrar en tiempo y forma
- ✓ Recuperar cuentas incobrables
- ✓ Mantener un sistema de información sobre los clientes para la toma de decisiones, y garantizar el otorgamiento del crédito y la gestión de la cobranza.

2.3.4.1 Crédito

(Salguero, "Contabilidad Comercial", 2003) Menciona que un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. Una entidad que otorga un crédito comercial a un sujeto de crédito; la persona tendrá que devolver dicho dinero en un determinado plazo de tiempo, generalmente junto a los intereses que suponen la ganancia para la entidad.

Según (Seder, "Credito y Cobranza", 2002) Es el dinero, dicen los economistas, es un medio de intercambio, lo cual quiere decir que es algo que se usa para facilitar el comercio o la entrega de bienes y servicios de una persona a otra. Dicho en otras palabras, el dinero (distinto al oro) tiene muy poco o ningún valor neto. Billeto de una unidad monetaria no vale intrínsecamente lo del papel en que está impreso, excepto que la gente lo acepte. Lo aceptara porque sabe, o cree, que otros se lo aceptarían a su vez.

(Golieb R. P., "Crédito y Cobranza", 2001) Menciona que el crédito es la confianza dada o recibida a cambio de un valor. El crédito coloca una obligación a pagar por el comprador y da el derecho de pago al vendedor. La palabra "crédito" significa una

transacción a crédito, crédito establecido o un instrumento de crédito. El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción. Da flexibilidad a la oferta y la demanda, hace más productivo al capital, acelera la producción y la distribución, aumenta el volumen de los negocios, facilita la transferencia de dinero y sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.

2.3.4.2 Cobranza

Para (Seder, "Crédito y cobranza", 2002) Es el proceso técnico de cobranza que emplean diferentes empresas para el cobro óptimo de la cartera, probablemente la técnica de cobro de mayor importancia y la más utilizada es la carta personal el proceso de cobranza es emplea un enfoque gradual, en el cual cada paso varía dependiendo de la tasa de morosidad que posea el cliente.

(Sarmientos, 2009) Menciona que la gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

(Bamber, 2003)Manifiesta que se debe conocer el porqué de la cartera del cliente es alta, tomando en cuenta las siguientes preguntas:

- 1) ¿Qué produce la mora?
- 2) ¿Qué documentos la soportan?
- 3) ¿Qué acciones se han tomado?
- 4) ¿Qué reacciones se han producido?
- 5) ¿Qué departamentos han intervenido o deben intervenir?

Después de responder a estas 5 preguntas fundamentales, estará en condiciones de hacer un diagnóstico real de la situación y evaluar si las acciones de cobro tomadas han sido correctas y se ajustan a los requerimientos del caso para que el departamento de crédito y cobranza realice un procedimiento correcto de cobranza a los clientes.

2.3.4.1.1 Sujeto del crédito

(Hargadon, 2000) Menciona que el sujeto de crédito es a quien el banco denomina apta para otorgarle un préstamo, en otras palabras el banco dice "esta persona es apto para otorgarle el crédito se le puede prestar lo que pide", esto depende de cada banco, según sus requisitos y exigencias un banco puede calificar a una persona como sujeto de crédito pero otro banco no, todos los bancos para calificar (sujeto de Crédito), ven dos cosas: Que tenga Capacidad y Voluntad.

Capacidad: buenos ingresos o buen negocio, de tal manera que los ingresos sean estable y no tenga problema de pagar luego del crédito por todo el plazo establecido

Voluntad: el banco determinara el carácter de la persona como pagador, ve como ha pagado otras deudas, si tiene buena referencia personal.

En cambio (Valdivieso, 2005) Manifiesta que es la persona física o moral que tiene capacidad económica y moral para recibir crédito, es decir cumple con los requisitos, política y reglas para obtener un crédito por una identidad financiera o empresa.

Capacidad económica: es la capacidad para cubrir los intereses y el capital prestado ya sea en efectivo o en prenda como activos, terrenos, sueldos.

Capacidad moral: es la capacidad para contraer obligaciones y derechos mercantiles como ser mayor de edad, tener aval, no estar en la central de riesgos, responsables en los pagos de créditos.

Para (Gomez, 2007) Se denomina (sujeto de crédito) a aquellas personas que fueron seleccionadas de una cartera inmensa de prospectos a créditos, para darle selección se realiza un estudio detallado como capacidad económica, capacidad moral, reputación, central de riesgos, tal estudio es positivo, será considerado como sujeto de crédito.

(Sans, 2007)Manifiesta que el sujeto de crédito es la persona que tiene capacidad de pago a corto y largo plazo no considera sujeto de crédito a quien no puede rendir

garantías y someterse a las difíciles condiciones que impone, como el mantenimiento de cuentas corrientes o de ahorro con saldos elevados.

2.3.4.1.2 Plazo del crédito

Para (Quiles, 2001) Son los créditos a plazos constituyen el sistema clásico de créditos al consumidor ya que se pueden ajustar a la situación personal del beneficiario determinando las cantidades y el tiempo para la devolución que más convenga a éste último, Los créditos a plazos se ofrecen para períodos de tiempo que van entre los 6 y los 72 meses, en casos especiales incluso llegan hasta los 12 años esto siempre dependiendo de la solvencia del cliente.

(Robinson, 2003) Manifiesta que los créditos a plazos son concedidos por empresas de distintos sectores comerciales y productivos, bancos y cajas de ahorro tras la correspondiente comprobación en positivo de su solvencia crediticia del cliente.

2.3.4.1.3 Crédito de la empresa

Para (Sarmientos, 2009) Es cuando la empresa otorga un crédito por la venta de mercaderías (básicamente), y que no es cancelada en el momento de la transacción, la cancelación de este crédito el deudor debe cancelar a corto plazo o a largo plazo dependiendo de la política de cobro que posee la empresa.

Para (Sánchez, "Contabilidad", 2005) El crédito de la empresa es la concesión de crédito comercial, económico que realiza la empresa a los clientes, el crédito que otorga la empresa es de corto y largo plazo.

En cambio (Valdiceso, 2005) Manifiesta que el crédito de la empresa es otorga créditos monetarios o bienes a clientes, para que el cliente puede realizar diversas actividades mercantilistas, el crédito comercial se da bajo un marco estricto en el cual el uso del bien se dirige a la financiación de actividades comerciales, en las que haya incurrido la empresa con el único fin de continuar su actividad económica.

2.3.4.1.4 Políticas de crédito

(Bamber, "Contabilidad Comercial", 2003) Menciona que las políticas de crédito administran el manejo y control de créditos y operaciones contingentes de acuerdo con las políticas existentes, asegurando los niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rendimiento para la institución.

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Manifiesta que antes de otras consideraciones el gerente de crédito basa su evaluación de riesgos de crédito, en la política de su compañía. Un fabricante de bienes de patente única o de derecho de propiedad literaria, puede tener una exacta política crediticia que elimina todo hasta pequeños riesgo, porque los comerciantes al por menor deben comprarles, algunos negocios de esta categoría tienen una política rígida de no crédito, en contraste fabricantes cuyos ramos están en aguda competencia o que dependen de métodos ininterrumpidos de producción en masa pueden encontrar conveniente adoptar una política de crédito muy liberal.

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos. Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto estas políticas indicaran el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

Tomado de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicadecredito.html>
10/04/2012

2.3.4.2.1 Renegociar

(Sarmientos R. , 2009) Menciona que la renegociación tiene como finalidad tratar de nuevo un asunto, sobre el que ya se había llegado a un acuerdo, para introducir algunas modificaciones en la cual las dos partes de la negociación llegan a un mutuo acuerdo.

Acuerdo entre el deudor y el acreedor que modifican las condiciones de pago de una deuda. En general, la renegociación persigue ampliar los plazos de pagos de una deuda.

Tomado de: <http://www.bcv.org.ve/c1/abceconomico.asp>11/04/2012

2.3.4.2.2 Renovar

Para (Greco, 2000) El significado de renovación es la acción de plantear al cliente un nuevo crédito con nuevos términos, monto, interés y plazo, y se da terminado o cancelado el crédito anterior del deudor.

Renovación tiene su origen en el vocablo latino renovatío. El término está asociado a la acción y efecto de renovar (volver algo a su primer estado, dejarlo como nuevo, restablecer algo que se había interrumpido, sustituir una cosa vieja por otra nueva de la misma clase, remplazar algo).

Tomado de <http://definicion.de/renovacion/>
10/04/2012

2.3.4.1.1.1 Base de datos

Para (Gomez, "Contabilidad", 2007) La base de datos o banco de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso, en este sentido, una biblioteca puede considerarse una base de datos compuesta en su mayoría por documentos y textos impresos en papel e indexados para su consulta, actualmente y debido al desarrollo tecnológico de campos como la informática y la electrónica, la mayoría de las bases de datos están en formato digital (electrónico), que ofrece un amplio rango de soluciones al problema de almacenar datos,

las bases de datos pueden clasificarse de varias maneras, de acuerdo al contexto que se esté manejando.

Bases de datos estáticas: Son bases de datos de sólo lectura, utilizadas primordialmente para almacenar datos históricos que posteriormente se pueden utilizar para estudiar el comportamiento de un conjunto de datos a través del tiempo, realizar proyecciones, tomar decisiones y realizar análisis de datos para venta.

Bases de datos bibliográficas: La base de datos bibliográfica contiene información sobre el autor, fecha de publicación, editorial, título, edición, de una determinada publicación, etc. Puede contener un resumen o extracto de la publicación original pero nunca el texto completo porque estaríamos en presencia de una base de datos a texto completo.

Para (Sarmientos R. , "Contabilidad Básica, 2008) Una base de datos es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

Por lo contrario(Salguero, "Contabilidad General", 2003) Manifiesta que es un conjunto de información almacenada en memoria auxiliar que permite acceso directo y un conjunto de programas que manipulan esos datos también se conoce como un conjunto de datos estructurados organizados independientemente de su utilización y su implementación en máquina accesibles en tiempo real.

2.3.4.1.2.1 Corto plazo

Para (Sarmiento, 2009) Son los créditos concedidos por la empresa o hacia ella, y, que se estima serán cobrados o pagados (según el caso) dentro de un año a partir de la fecha de la correspondiente transacción.

(Sans, "Contabilidad", 2007) Se denominan créditos a corto plazo por lo general a los que no rebasan los 12 meses, aunque en ciertos casos se incluyen operaciones hasta 18

meses el crédito a corto plazo es utilizado fundamentalmente para refuerzo del activo circulante.

En cambio (Sánchez, "Contabilidad general", 2005) Menciona que el crédito a corto plazo es una deuda que generalmente se programa para ser rembolsada dentro de un año ya que generalmente es mejor pedir prestado sobre una base no garantizada, pues los costos de contabilización de los préstamos garantizados frecuentemente son altos pero a su vez representan un respaldo para recuperar.

2.3.4.1.2.2 Largo Plazo

Para (Sarmientos R. , "Contabilidad Basica", 2008) El crédito a corto plazo está orientado básicamente al crédito de personas particulares a la empresa; y, que concede un plazo mayor a un año para su cancelación, este tipo de operación se lo hace generalmente con Instituciones financieras y mediante hipotecas.

En cambio (Sánchez, "Contabilidad General", 2005) Menciona que las cuentas por cobrar a largo plazo figura en el activo del balance. Son los préstamos y créditos comerciales concedidos a terceros, incluidos los formalizados mediante efectos de giro por lo general son créditos otorgados a los clientes que sobrepasan el tiempo de 12 meses.

2.3.4.1.3.1 Crédito personal

(Valdivieso, "Contabilidad General", 2005) Está en función de la confianza que tienen terceras personas a la empresa, en la compra de mercaderías, concedido a un plazo no mayor a 30 días para su cancelación, a esta transacción se le conoce con el nombre de proveedores o cuentas por cobrar.

(Sarmiento, "Contabilidad Basica", 2008) Menciona lo siguiente el crédito personal es el dinero o bien que entrega la empresa a un individuo, persona física, (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (6 meses a 1 años).

Para (Arroyo, Contabilidad General, 2000) Son los préstamos personales forman parte de los créditos de consumo, entendiendo lo anterior como dinero para gastar y no para invertir, lo cual representa en muchas ocasiones un endeudamiento sin beneficios reales, ya que este tipo de créditos prestan normalmente dinero en efectivo sin que estén dirigidos a determinados bienes y/o servicios.

2.3.4.1.3.2 Crédito documentado

(Harrison, 2003) Manifiesta que se basa en la firma de un documento, letra de cambio (L/C) por la venta de mercaderías, para un plazo superior a 30 días (en la mayoría de estos casos con cobro adicionales de un interés), a esta transacción se le conoce con el nombre de documentos por cobrar.

Para (Gomez, "Contabilidad", 2007) Se denomina crédito documentario al conjunto de negocios donde existe la firma de un documento que contraen el deudor con el acreedor, el vendedor le proporcione determinados bienes o dinero en efectivo, y el comprador se obliga a devolver esa cantidad más los intereses respectivos.

(Salguero J. N., 2004) Menciona que el crédito documentario es una operación financiera en virtud de la cual una persona natural o jurídica firma documentos (L/C) de garantía con el banco prestamista.

VARIABLE DEPENDIENTE

2.3 Categorías fundamentales

2.3.1 Proceso administrativo

(Arango, 2008) El proceso administrativo – que tiene su origen en la teoría de la administración general de Henry Fayol y más tarde se consolidó con el enfoque neoclásico – comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace a los procesos de:

Planeación: Relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será su futuro.

Organización: Que comprende la división de trabajo por responsabilidades y áreas funcionales.

Dirección: Que hace referencia a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación.

Control, que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y las organizaciones para el logro de sus objetivos.

Para (Munch, "Administración", 2010) La administración comprende una serie de fases, etapas y funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente.

En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Lyndall F. Urwick Llama a estas dos fases de la administración mecánica y dinámica. La mecánica administrativa es la parte de diseño y arquitectura de la administración en la que se establece lo que debe hacerse. Mientras que durante la dinámica se implanta lo establecido durante la mecánica, en pocas palabras se refiere a la operación de la empresa.

De acuerdo con el texto fundamentos de administración, el proceso administrativo tiene cuatro etapas, cada una de ellas corresponde a una pregunta,

Planeación, ¿Qué se quiere hacer? ¿Qué se va a hacer?

Organización, ¿Cómo se va a hacer?

Dirección, ¿Ver que se haga?

Control, ¿Cómo se ha realizado?

(Munch, "Administración", 2011) Menciona que existen diversos criterios acerca del número de etapas que constituye el proceso administrativo aunque, de hecho, para todos los autores los elementos o funciones de la administración sean los mismos, a continuación se menciona el criterio que se utilizara en este texto

Planeación, ¿Qué se quiere obtener?

Organización, ¿Cómo se hace?

Integración ¿Con quién?

Dirección, ver que se haga

Control, ¿Cómo se ha efectuado?

2.3.2 Administración de riesgo y crédito

Lourdes Munch (2007) Indica que esta área de la organización se ocupa de administrar y controlar todos los créditos concedidos por la empresa con el menor costo posible, así como plantear una estrategia de recuperación de cartera.

Para (Horne J. C., 2001) La administración de riesgos a la aplicación de estrategias para evitar o reducir la cartera vencida generados por incumplimiento de pagos por parte de los clientes, la administración de riesgos incluye por tanto la investigación e identificación de las fuentes de riesgo, la estimación de su probabilidad y evaluación de sus efectos.

2.3.3 Planificación de créditos

Para Lourdes Munch (2007) La planeación del crédito determina el escenario futuro y presente de la empresa al momento de otorgar el crédito al cliente determinar los resultados que se pretende obtener para minimizar riesgos crediticios y definir estrategias de crédito para lograr la estabilidad financiera.

(Sánchez, "Contabilidad General", 2005) Menciona que la planificación crediticia es un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente en el departamento de créditos y

cobranza en cada organización, uno de los resultados más significativos del proceso de planificación del crédito es una estrategia para la organización.

(Eaton, "Economía", 2003) La planificación del crédito cumple dos propósitos principales en las organizaciones disminuir el porcentaje de clientes morosos y recuperación de clientes, el propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada, el propósito de la planificación del crédito consiste en elevar el nivel de éxito financiero de la organización.

2.3.4 Cartera vencida

Para (Eaton, "Economía", 2003) Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a las entidades trascurridas los 30 días contados desde la fecha de su vencimiento.

En cambio (Martín, 2002) Menciona que es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, dicho de otra manera son las operaciones de crédito, directas o contingentes, que al momento del vencimiento el cliente no las ha cancelado o renovado.

(Greco, 2000) Se denomina cartera vencida a la nómina total de clientes que registran un alto porcentaje de morosidad, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Los datos indican que el 6% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas.

2.3.4.1 Clientes morosos

Para (Salguero J. N., 2004) Los clientes morosos son aquellas personas que exceden del plazo de tiempo de crédito otorgado para pagar sus cuentas.

Mientras que (Valdiceso, 2005) Manifiesta que son las personas que se retrasa en el pago de una cantidad debida y/o el deudor que cancela sus obligaciones de pago con lentitud.

2.3.4.1.1 Monto de crédito

(Sánchez, "Contabilidad", 2005) El monto de crédito son las unidades monetarias que circulan dentro del mercado financiero, que puede ser en bolsa o fuera de bolsa.

Para (Gomez, "Contabilidad", 2007) El monto de crédito es la cantidad de dinero que se tiene que pagar o que se recibe al finalizar el plazo pactado entre el deudor y acreedor; es la suma de capital más los intereses.

2.3.4.1.2 Fidelidad del cliente

Para (Abel, 2004) La fidelidad del cliente es el elemento de la confianza que expresa como la fidelización, es un tema bidireccional que exige que la empresa corresponda a lo que el cliente espera de ella.

En cambio (Horne J. C., 2001) Manifiesta que la fidelidad del cliente se logra a través de una correcta gestión administrativa de las empresas, es la obligación de la empresa cumplir las expectativas y satisfacer sus necesidades del cliente para que la misma se fiel a la organización.

2.3.4.1.2 Retraso en pagos

Para (Bamber, "Contabilidad Comercial", 2003) El retraso en pagos es la acción del cliente que voluntaria o involuntario cánsela sus obligaciones de pago después de la fecha establecida con su acreedor.

Mientras que (Cárdenas, 2000) Menciona que es el cliente que cancela sus cuentas después de su fecha de pago incurriendo que el deudor cancele un interés por su negligencia.

2.4 Hipótesis

La implementación de un proceso de crédito y cobranza permitirá disminuir el alto porcentaje de cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato.

2.5 Señalamiento de variables

Variable independiente – causa

Proceso de crédito y cobranza.

Variable dependiente – efecto

Cartera vencida.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

Con el propósito de mantener coherencia entre la fundamentación filosófica y el enfoque de la investigación, una vez seleccionado el paradigma Critico Propositivo anunciamos que para la presente investigación se utilizará el enfoque cualitativo y cuantitativo.

La investigación cualitativa obvia la cuantificación, es decir realizan registros descriptivos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y la entrevista estructurada.

Refleja las cualidades que tiene la empresa, los servicios y los beneficios que puede alcanzar al visitar la misma así como también las necesidades; además la investigación es cuantitativa porque recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables, es decir que el enfoque cuantitativo pretende reflejar los resultados después de llevar a cabo la ejecución del proyecto, teniendo en cuenta que si el proceso de crédito y cobranza estuvo bien orientada se reflejara en disminuir un alto porcentaje de cartera vencida de los clientes y lograr una estabilidad económica; para lo cual se realizara unas

encuestas a los clientes externos de la empresa, además nos ayudaremos con la información científica que nos brinda los libros, revistas, internet, blogs de la institución y publicaciones en los diarios de la ciudad, etc.

3.2 Modalidad de investigación

La modalidad de investigación empleada en el presente trabajo es principalmente la investigación de campo pero también se considera importante y necesario realizar una investigación bibliográfica o documental.

3.2.1 Investigación de campo

La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos; según afirma (Herrera E. Luis, 2008) en su libro Tutoría de la Investigación Científica. Esta modalidad es utilizada porque se toma contacto directo con la realidad pues la investigación se está realizando dentro de la empresa especialmente en la sección de crédito y cobranza donde ocurre el problema; así los datos son recogidos de fuentes primarias acorde a los objetivos de la investigación con la finalidad de tener un conocimiento más profundo acerca de la realidad.

3.2.2 Investigación bibliográfica o documental

Asimismo, (Herrera E. Luis, 2008) Manifiesta que “la investigación documental – bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”. En el presente trabajo se empleó esta modalidad de investigación principalmente para fundamentar el marco teórico y brindarle un mayor soporte a lo investigado con diferentes enfoques, conceptualizaciones, ideas de varios autores y documentos de la empresa, con el objetivo de abordar la temática desde todo punto de vista.

3.3 Niveles de investigación

Para la realización del presente proyecto se utilizó los siguientes tipos de investigación.

3.3.1 Investigación exploratoria

Este tipo de investigación tiene la finalidad de explorar, buscar todo lo concerniente al problema planteado objeto de estudio, obtener una idea clara del mismo, para desarrollar la investigación, el investigador se pondrá en contacto con la realidad de la empresa e identificar las causas del problema.

3.3.2 Investigación descriptiva

Esta investigación nos permite conocer detalladamente las características del problema en estudio, el propósito de esta investigación es describir el problema en todo el contexto, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos, en circunstancias de tiempo y espacio. También nos permite identificar las características demográficas en las unidades a investigarse tales como: población, distribución de trabajo, niveles de educación etc.

3.3.3 Investigación correlacionar

Esta investigación determina como se interrelaciona la variable independiente proceso de crédito y cobranza frente a la variable dependiente cartera vencida.

Permite examinar la relación entre variables y demostrar estadísticamente la factibilidad de desarrollar un proceso de crédito y cobranza, para evitar y prevenir un alto porcentaje de cartera vencida de clientes que se ejecutara en la organización, por lo cual es necesario utilizar una herramienta fundamental para la investigación denominada Chi – Cuadrado que va a permitir comprobar la hipótesis planteada en el capítulo II.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La empresa “HIDROTECNOLOGIA” en la actualidad cuenta con una población de 18 individuos entre el nivel administrativo y operacional, (fuente empresa

“HIDROTECNOLOGIA”) y con 2500 clientes en la provincia de Tungurahua, de las cuales el 15% (375 clientes) de clientes presentan incumplimiento en su obligaciones de pago.

3.4.2 Muestra

La muestra se determinara mediante la fórmula del muestreo probabilístico para la población finita llegando a establecer que son 190.

Formula.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad 95% 0,095 Z = 1,96

P= Probabilidad de éxito 0,5

Q= Probabilidad de fracaso. 1 – 0,5 = 0,5

N= población. 375

e= error estadístico 5% = 0,05

Remplazando los datos tenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 375}{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 + 375 * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.50 * 0.50 * 375}{3.8416 * 0.50 * 0.50 + 375 * 0.0025}$$

$$n = \frac{360,15}{1,8979}$$

$$n = 189,76$$

3.5. Operacionalización de variables

A través de la operacionalización de conceptos, obtenemos dos variables explicativas para plantear nuestro objeto de estudio y así plantear, por una parte, la necesidad de estructurar un proceso de créditos y cobranza (VARIABLE 1); y por otra parte, comprobar si con la implantación de un proceso de créditos y cobranza, disminuirá el porcentaje de cartera vencida de clientes, (VARIABLE 2). A continuación se describe la operacionalización de conceptos por medio de las dos variables antes mencionadas.

3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

CUADRO No. 3.5.1.1 PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítem	Técnicas	Instrumentos
Representa un recurso técnico que ayude a orientar al personal adecuadamente en el proceso de crédito y cobranza de los clientes con la cual se lograra un proceso de concesión y recuperación efectiva de las cuentas por cobrar.	Crédito.	Análisis de crédito	¿Qué componentes del crédito se analiza en la empresa para otorgar un crédito	Entrevistas dirigidos a los ejecutivos de la empresa	Cedula de entrevista
		✓ Sujeto de crédito.			
		✓ Plazos de Crédito.			
	✓ Montos del Crédito.	¿En la empresa existen políticas de crédito?	Entrevista	Cedula de entrevista	
	Políticas de crédito				
	Condiciones del crédito.				
Cobranza.	Renovación y Renegociación	✓ Plazo	¿A qué plazo otorga los créditos la empresa?	Entrevista	Cedula de entrevista
		✓ Monto	¿A cuánto haciende los montos de crédito otorgado por la empresa?	Entrevista	Cedula de entrevista
		✓ Interés	¿Tiene usted conocimiento si la empresa aplica un interés por mora de su crédito?	Encuesta al cliente externo.	Cuestionario
			¿Si la fecha de pago llega a su vencimiento usted estaría dispuesto a?	Encuesta al cliente externo.	Cuestionario
			¿De qué manera la empresa realiza los cobros de los créditos otorgados a sus clientes?	Entrevista	Cedula de entrevista
			¿Qué acciones la empresa cuando los clientes no cumplen	Entrevista	Cedula de

			con sus pagos a tiempo?		entrevista
			¿Cuándo la empresa otorga un crédito, porque razones considera que los clientes presentan incumplimiento en sus obligaciones de pago?	Entrevista	Cedula de entrevista
			¿Por qué medios se comunican a los clientes que registran retraso en sus pagos?	Entrevista	Cedula de entrevista
			¿Considera que la implementación de un proceso de crédito y cobranza puede ayudar a disminuir la alta cartera vencida de clientes?	Entrevista	Cedula de entrevista

Método: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

3.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

CUADRO No. 3.5.2.1 CARTERA VENCIDA

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítem	Técnicas	Instrumentos
Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a las entidades trascurridas los 30 días contados desde la fecha de su vencimiento	Capital	Monto de crédito	¿En unidades monetarias indique cual es el valor promedio de compra en esta empresa?	Encuesta dirigido al cliente externo	Cuestionario
			¿Cuántas veces por mes acude a comprar en la empresa?	Encuesta	Cuestionario
			¿Qué tiempo es usted cliente de esta empresa?	Encuesta	Cuestionario
			¿Actualmente cuantos créditos tiene usted en otras instituciones?	Encuesta	Cuestionario
	Amortización	Tabla de amortización	¿Si esta empresa le otorgaría un crédito en que tiempo le gustaría liquidar la deuda?	Encuesta	Cuestionario
			¿De preferencia le gustaría que la empresa le recuerde con anterioridad la fecha de pago de su deuda, mediante?	Encuesta	Cuestionario
			¿Con cuántos días de anticipación le gustaría que le recuerden su fecha de pago?	Encuesta	Cuestionario
			¿Por qué motivo usted presenta retraso en las obligaciones de pago?	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

3.6. Recolección de la Información

Para la recolección de la información se hará uso de varias técnicas y herramientas necesarias para el desarrollo del presente estudio, entre las cuales se encuentran: la observación, la entrevista y la encuesta.

3.6.1 Entrevista

La entrevista es definida por (Herrera E. Luis M. F., 2008) Como “la conversación directa entre uno o varios entrevistadores y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio”.

Por lo tanto, en el presente trabajo la entrevista constituye una técnica elemental porque permite obtener datos y conocer la opinión de los directivos de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” quienes están directamente involucradas con el tema de estudio además son aquellas que conocen a fondo el problema de investigación; la misma es aplicada de manera formal mediante la modalidad estructurada.

3.6.2 Encuesta

Para (Herrera E. Luis M. F., Tutoría de la investigación científica, 2008) “La encuesta es una técnica de recolección de información, para la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito”.

En efecto, las encuestas son aplicadas a los clientes externos que son un total de 2500 personas y de quienes 375 presentan retraso en los pagos, de la cual 190 forman parte de la muestra, para ello se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos con el objetivo de conocer la problemática misma desde la fuente que son los clientes.

CUADRO No. 3.6.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
Información Secundaria. Lectura Científica.	Libros de Contabilidad General y contabilidad Básica, Libros de créditos y cobranza, libros de Administración, Diccionario de contabilidad y finanzas, Tesis de grado.
Información Primaria.	
2.1 Entrevista.	Se aplicó la técnica de entrevista para el cliente interno de la empresa. (ANEXO 1)
2.1 Encuestas	Se aplicó la técnica de encuesta para el cliente externo de la empresa. (ANEXO 2)

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

3.7. Plan de Procesamiento y Análisis de la Información.

El procesamiento de la información consiste en realizar una revisión crítica de la información obtenida mediante los diferentes instrumentos; de la entrevista realizada a los directivos de la empresa se destacará tendencias y datos trascendentes relacionados con los objetivos e hipótesis planteados; por otra parte, de la encuesta aplicada a los clientes externos se podrá comprender y analizar de una mejor manera la realidad de la investigación y comparar con ciertos parámetros.

Además se procede a tabular la información obtenida mediante la ayuda del programa computarizado Excel y se presenta mediante cuadros estadísticos y gráficos para una mejor apreciación y comprensión. Adicionalmente para la verificación de la hipótesis establecida se utilizará la prueba del Chi – Cuadrado debido a que es la más adecuada para comprobar variables.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Análisis de resultados

Una vez realizadas las entrevistas a los directivos de la organización y encuestas a los clientes externos de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato, se ha procedido a la tabulación de los resultados y con ello se ha obtenido la siguiente información.

4.2 Interpretación de datos

A continuación se presentan cuadros y gráficos estadísticos que sirvieron para el análisis de los datos como para la interpretación de sus resultados. Para la presentación se elaboraron tablas con las frecuencias y sus respectivos porcentajes y gráficos en estilo de columnas y pastel gracias al programa computarizado de Excel en la entrevista y encuesta que se realizó en la empresa.

Se aplicó el Chi - Cuadrado la misma que sirve para comprobar la hipótesis planteada.

TABULACIÓN DE DATOS

A continuación se detalla los datos estadísticos recolectados a los clientes internos de la empresa, mediante la técnica de entrevista que se aplicó a la misma.

Pregunta No. 1

¿Qué componentes del crédito se analiza en la empresa para otorgar un crédito?

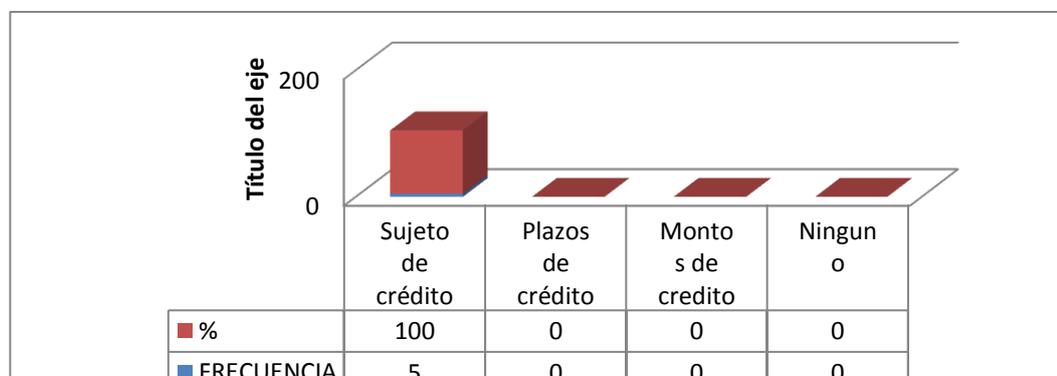
Tabla No.4.1 Componentes del crédito.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Sujeto de crédito	5	100	100
Plazos de crédito	0	0	100
Montos de crédito	0	0	100
Ninguno	0	0	100
TOTAL	5	100	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Gráfico No. 4.1 Componentes del crédito



Análisis e interpretación

Al aplicar la respectiva entrevista a los directivos de las empresas se aprecia lo siguiente, para otorgar un crédito se analiza al sujeto del crédito en un 100%, tomando poca preferencia al plazo del crédito y el monto de crédito con un porcentaje de 0,00% como se aprecia en la tabla No. 4.1 y gráfico No.4.1.

En la entrevista que se mantuvo con el administrador de la empresa Ing. Vladimir Robayo, manifiesta que se analiza al sujeto de crédito, persona conocida de la empresa y el gerente de la misma.

Pregunta No. 2

¿En la empresa existen políticas de crédito?

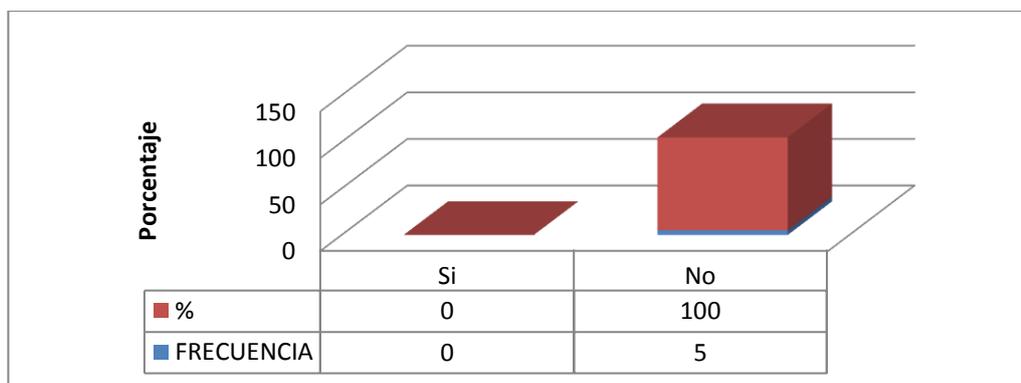
Tabla No. 4. 2 Políticas de crédito.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Si	0	0	0
No	5	100	100
TOTAL	5	100	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No. 4.2 Políticas de crédito.



Análisis e interpretación

Realizando la respectiva entrevista a los directivos de las empresas con lo referente a las políticas de crédito podemos apreciar que el 100% manifestaron que no existen políticas como se puede observar en la tabla y graficoNo.4.2.

El administrador Ing. Vladimir Robayo supo mencionar que en la empresa no existen políticas de crédito establecidos para la organización, razón por la cual existe una alta cartera vencida de clientes.

Pregunta No. 3

¿A qué plazo otorga los créditos la empresa?

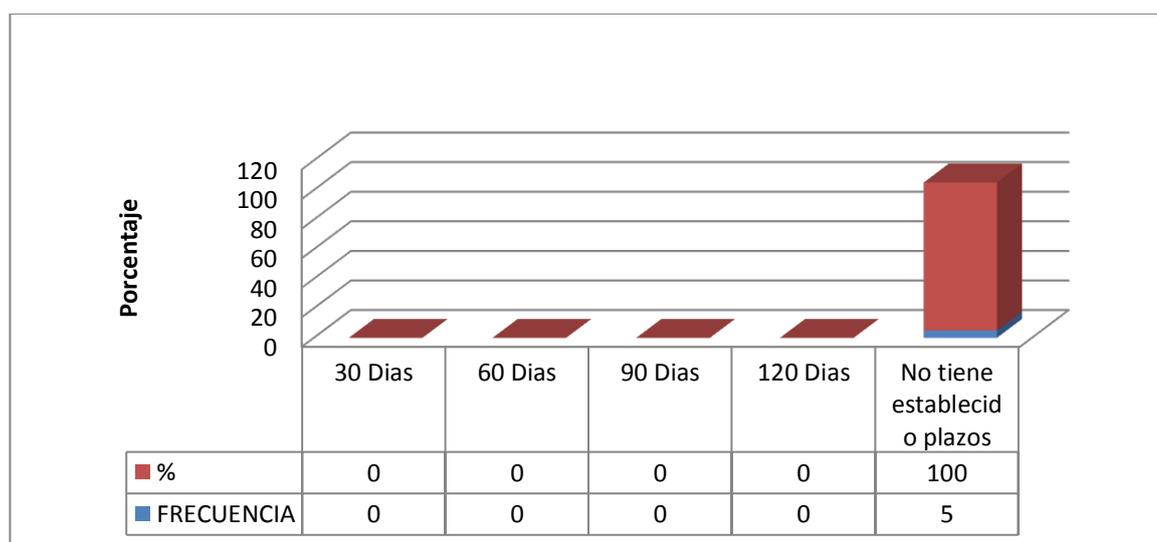
Tabla No. 4.3 Plazos del crédito.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
30 Días	0	0	0
60 Días	0	0	0
90 Días	0	0	0
120 Días	0	0	0
No tiene establecido plazos	5	100	100
TOTAL	5	100	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No. 4.3 Plazos del crédito.



Análisis e interpretación

En la tabla No. 4.3. Y grafico No. 4.3. Se aprecia que plazos de crédito en un 100% no están establecidos.

En la empresa no están fijados los montos ni los plazos de crédito, se otorga los créditos a personas conocidas y fijas, los plazos son acordados verbalmente con el gerente de la organización.

Pregunta No. 4

¿A cuánto asciende los montos de crédito otorgados por la empresa?

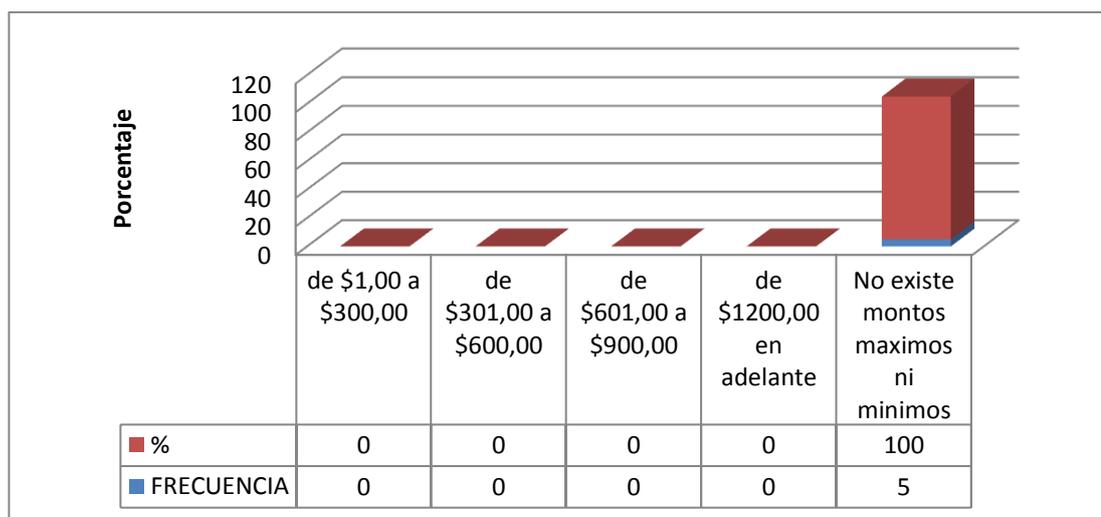
Tabla No. 4.4 Montos del crédito.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
de \$1,00 a \$300,00	0	0	0
de \$301,00 a \$600,00	0	0	0
de \$601,00 a \$900,00	0	0	0
de \$1200,00 en adelante	0	0	0
No existe montos máximos ni mínimos	5	100	100
TOTAL	5	100	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.4 Montos del crédito.



Análisis e interpretación

Al aplicar la respectiva entrevista a los directivos con relación a los montos de créditos otorgados por la empresa, se aprecia que el 100% ostentan que no existe montos máximos ni mínimos establecidos, como se puede apreciar en la tabla y grafico No. 4.4. El administrador manifestó que no existen montos máximos ni mínimos establecidos al momento de otorgar un crédito, estos son acordados verbalmente con el gerente de la empresa.

Pregunta No. 5

¿De qué manera la empresa realiza los cobros de los créditos otorgados a sus clientes?

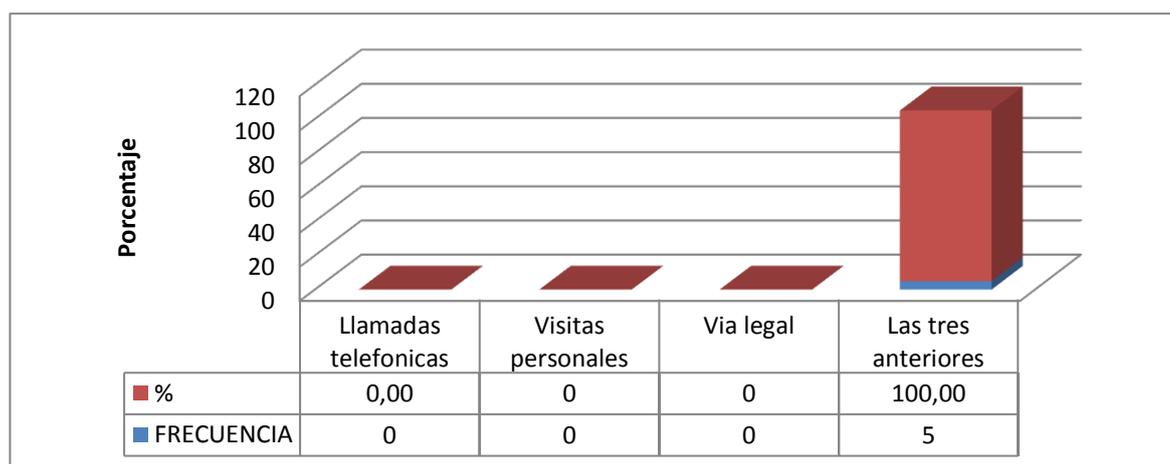
Tabla No. 4.5 Cobros de créditos otorgados.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Llamadas telefónicas	0	0,00	0,00
Visitas personales	0	0	0,00
Vía legal	0	0	0,00
Las tres anteriores	5	100,00	100,00
TOTAL	5	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Gráfico No.4.5 Cobro de créditos otorgados.



Análisis e interpretación

Los cobros de los créditos otorgados a los clientes se lo realiza en un 100% mediante llamadas telefónicas, visitas personales y vía legal, estos resultados se obtuvo al aplicar la respectiva entrevista como se puede apreciar en la tabla No. 4.5. Y gráfico No. 4.5.

Aplicando las respectivas encuestas los directivos de la empresa manifestaron lo siguiente las personas que registran retraso en sus pagos se les ha comunicado mediante llamadas telefónicas y visitas, los créditos que registran montos mayores a los 1000 dólares se procede por la vía legal.

Pregunta No. 6

¿Toma acciones la empresa cuando los clientes no cumplen con sus pagos a tiempo?

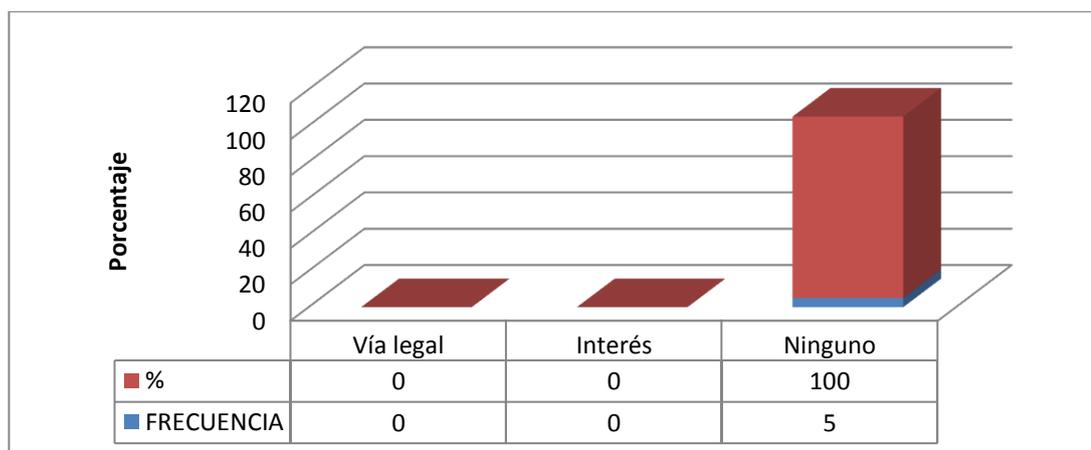
Tabla No. 4.6 Solución de incumplimiento de pagos.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Vía legal	0	0	0
Interés	0	0	0
Ninguno	5	100	100
TOTAL	5	100	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Gráfico No.4.6 Solución de incumplimiento de pagos.



Análisis e interpretación

Como podemos apreciar en el tabla No. 4.6 y gráfico No. 4.6. El 100% de los directivos entrevistados han mencionado que no optan ninguna acción legal e aumento de interés. Los resultados obtenidos determinan que los directivos de la empresa no toman ninguna acción cuando los clientes registran retraso en los pagos, los créditos que registran montos alto se procede a cobrarles de forma legal (abogados).

Pregunta N° 7

¿Cuándo la empresa otorga un crédito, por que razones considera que los clientes presentan incumplimiento en sus obligaciones de pago?

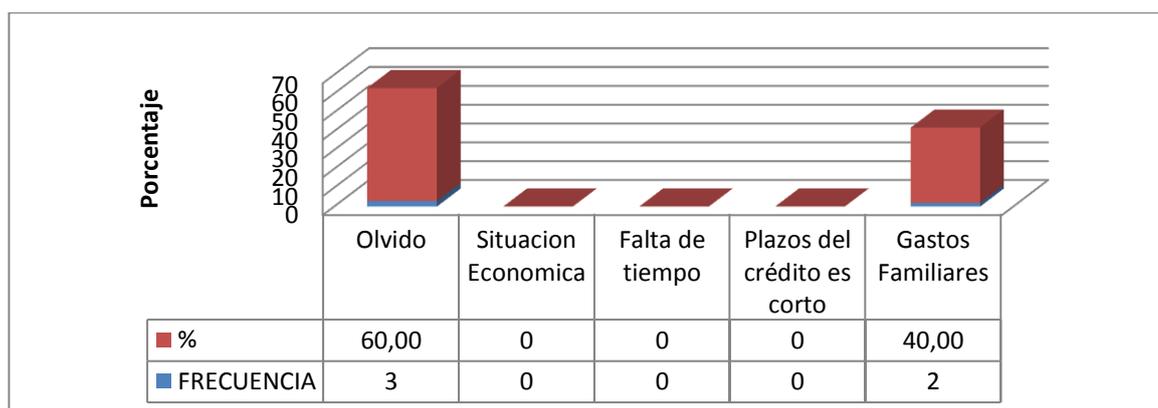
Tabla No.4.7 Incumplimiento de pagos.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Olvido	3	60,00	60,00
Situación Económica	0	0	60,00
Falta de tiempo	0	0	60,00
Plazos del crédito es corto	0	0	60,00
Gastos Familiares	2	40,00	100,00
TOTAL	5	100	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Gráfico No.4.7 Incumplimiento de pagos.



Análisis e interpretación

Al aplicar la entrevista a los directivos de la empresa manifiestan que el 60% de los clientes presentan retaso en sus obligaciones de pago por olvido el 40% mencionan que presentan retraso por gastos familiares como se puede apreciar en el tabla No. 4.7. Y gráfico No. 4.7.

En la entrevista abierta que se mantuvo con el administrador de la empresa supo manifestarse que los clientes no cumplen con sus pagos por olvido y gastos familiares lo que repercute en la situación financiera de la empresa.

Pregunta No. 8

¿Por qué medios se comunican a los clientes que registran retraso en sus pagos?

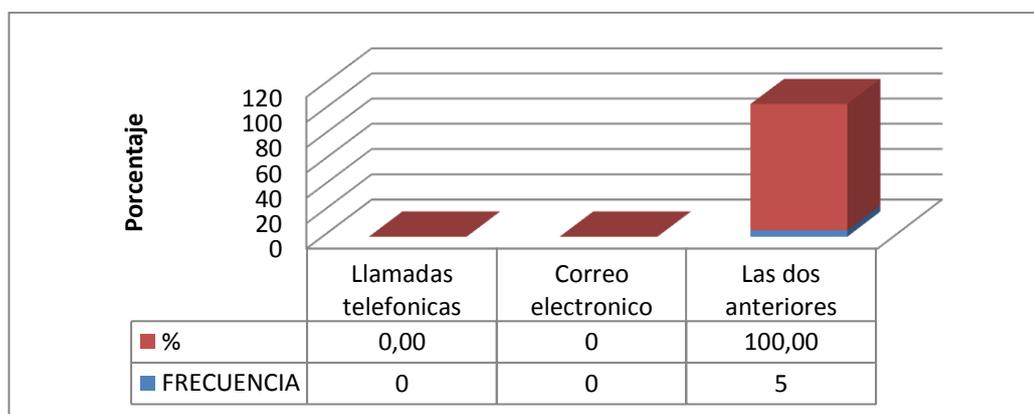
Tabla No.4.8 Medios de comunicación.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Llamadas telefónicas	0	0,00	0,00
Correo electrónico	0	0	0,00
Las dos anteriores	5	100,00	100,00
TOTAL	5	100	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.8 Medios de comunicación.



Análisis e interpretación

El 100% de los entrevistados mencionaron lo siguiente, al cliente se le comunica mediante llamadas telefónicas y correo electrónico comunicándole sus retrasos en pagos.

Los resultados obtenidos demuestran que los directivos informan a los clientes mediante llamadas telefónicas y al correo electrónico del cliente que lo posea, informándole de su incumplimiento.

Pregunta No. 9

¿Considera que la implementación de un proceso de crédito y cobranza puede ayudar a disminuir la alta cartera vencida de clientes?

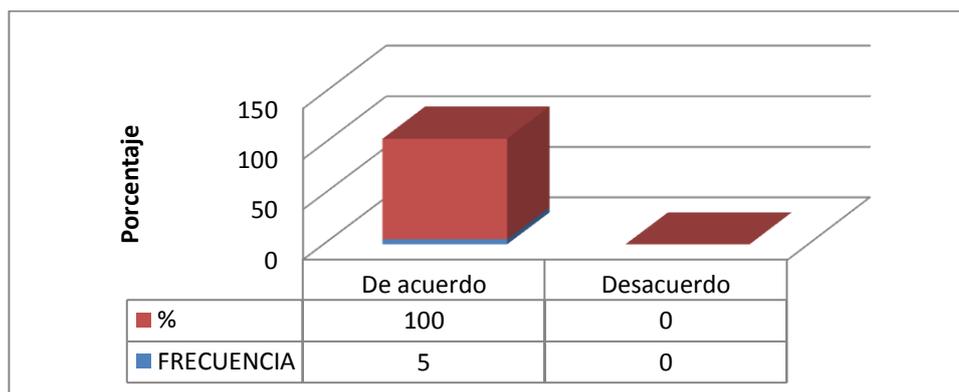
Tabla No.4.9 Implementación de un proceso de crédito y cobranza.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
De acuerdo	5	100	100
Desacuerdo	0	0	100
TOTAL	5	100	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.9 Implementación de un proceso de crédito y cobranza.



Análisis e interpretación

Como se aprecia en la tabla No. 4.9 el 100% de los directivos están de acuerdo en aplicar un proceso de crédito y cobranza para la empresa.

En las entrevistas mantenidos con los directivos de la empresa, considera que es de suma importancia establecer un proceso de crédito y cobranza, misma que ayudara a prevenir y reducir el riesgo crediticio.

TABULACIÓN DE DATOS

Una vez realizadas las encuestas a los clientes externos de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato, se ha procedido a la tabulación de los resultados y con ello se ha obtenido la siguiente información:

Pregunta No. 1

¿Qué tiempo es usted cliente de esta empresa?

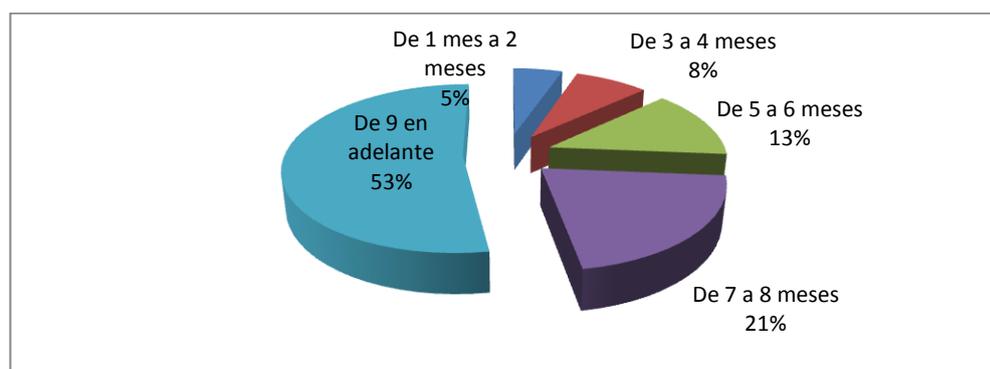
Tabla No.4.1 Tiempo de ser cliente en la empresa.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
De 1 mes a 2 meses	10	5,26	5,26
De 3 a 4 meses	15	7,89	13,16
De 5 a 6 meses	25	13,16	26,32
De 7 a 8 meses	40	21,05	47,37
De 9 en adelante	100	52,63	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No. 4.1 Tiempo de ser cliente en la empresa.



Análisis e interpretación

De los 190 clientes externos a quienes se realizó la encuesta, se puede observar que el 53% manifiestan ser cliente de 9 meses en adelante, el 21% de 7 a 8 meses, el 13% de 5 a 6 meses, el 8% de 3 a 4 meses y el 5% de 1 a 2 meses, como se aprecia en la tabla No. 4.1. Y grafico No. 4.1. Los resultados obtenidos determinan que un alto porcentaje encuestados son clientes de la empresa de 9 meses en adelante.

Pregunta No. 2

¿En unidades monetarias indique cual es el valor promedio de compra en esta empresa?

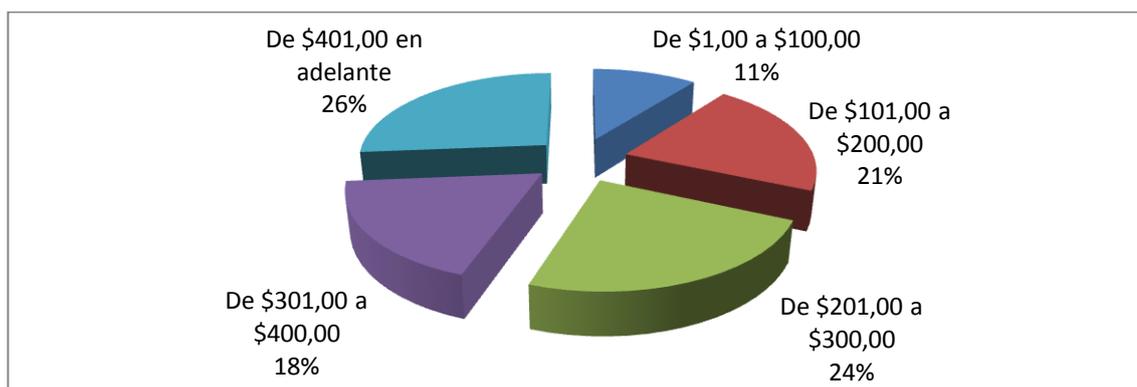
Tabla No.4.2 Monto promedio de compra

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
De \$1,00 a \$100,00	20	10,53	10,53
De \$101,00 a \$200,00	40	21,05	31,58
De \$201,00 a \$300,00	45	23,68	55,26
De \$301,00 a \$400,00	35	18,42	73,68
De \$401,00 en adelante	50	26,32	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Gráfico No. 4.2 Monto promedio de compra



Análisis e interpretación

Realizando la respectiva encuesta a los clientes de las empresas con relación al monto promedio de compra que realizan podemos apreciar que el 26% compran de \$401,00 en adelante, el 24% de \$201,00 a \$300,00 el 21% de \$101,00 a \$200,00 el 18% de \$301,00 a \$400,00 y el 11% de \$1,00 a \$100,00 como se puede observar en la tabla No. 4.2. Y gráfico No. 4.2.

Como se puede apreciar en los resultados obtenidos el 26% de clientes realizan compras de \$401,00 en adelante, dicho monto de compra es el valor del crédito más solicitado.

Pregunta No. 3

¿Cuántas veces por mes acude a comprar en la empresa?

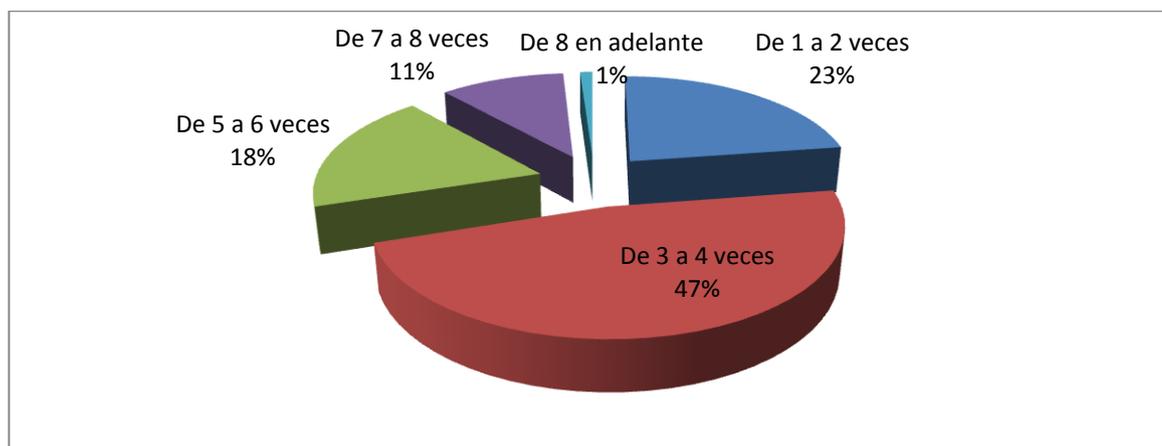
Tabla No.4.3 Número de veces que acude a comprar

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
De 1 a 2 veces	43	22,63	22,63
De 3 a 4 veces	90	47,37	70,00
De 5 a 6 veces	35	18,42	88,42
De 7 a 8 veces	20	10,53	98,95
De 8 en adelante	2	1,05	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.3 Número de veces que acude a comprar



Análisis e interpretación

En la tabla No. 4.3. Y grafico No. 4.3. Se aprecia que el número de veces que acude a comprar el cliente es de 3 a 4 veces con el 47%, el 23% acude de 1 a 2 veces, el 18% de 5 a 6 veces, el 11% de 7 a 8 veces y el 1% de 8 en adelante.

Los resultados arrojados por las encuestas realizadas a los clientes externos demuestran que el cliente acude a comprar en el mes de 3 a 4 veces.

Pregunta No. 4

¿Actualmente cuantos créditos tiene usted en otras instituciones?

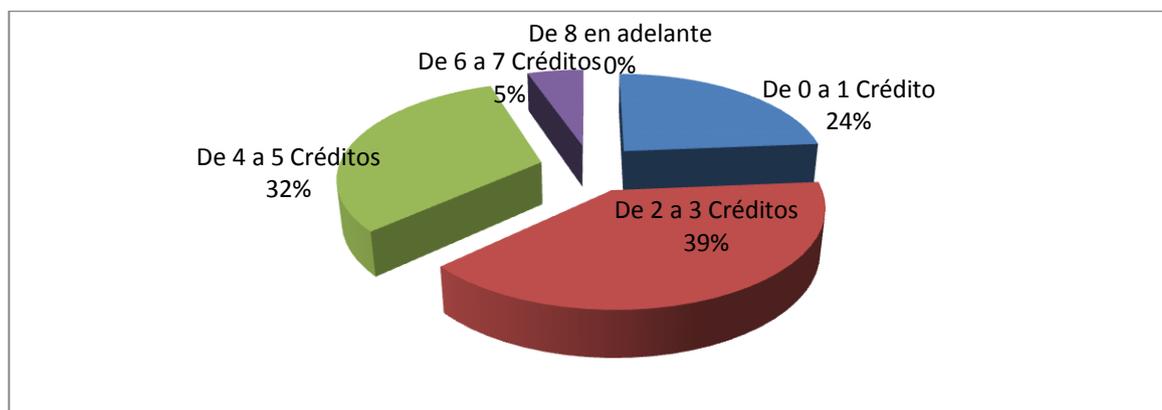
Tabla No.4.4 Número de créditos del cliente

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
De 0 a 1 Crédito	45	23,68	23,68
De 2 a 3 Créditos	75	39,47	63,16
De 4 a 5 Créditos	60	31,58	94,74
De 6 a 7 Créditos	10	5,26	100,00
De 8 en adelante	0	0,00	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.4 Número de créditos del cliente



Análisis e interpretación

Al aplicar la respectiva encuesta a los clientes con relación al número de créditos que actualmente posee se aprecia que el 39% tiene de 2 a 3 créditos, el 32% de 4 a 5 créditos el 24% de 0 a 1 crédito y el 5% de 6 a 7 créditos como se puede apreciar en el grafico No. 4.4.

Los resultados obtenidos determinan que un alto porcentaje de encuestados tiene de 2 a 3 créditos con otras instituciones financieras y comerciales

Pregunta No. 5

¿Si esta empresa le otorgaría un crédito en que tiempo le gustaría liquidar la deuda?

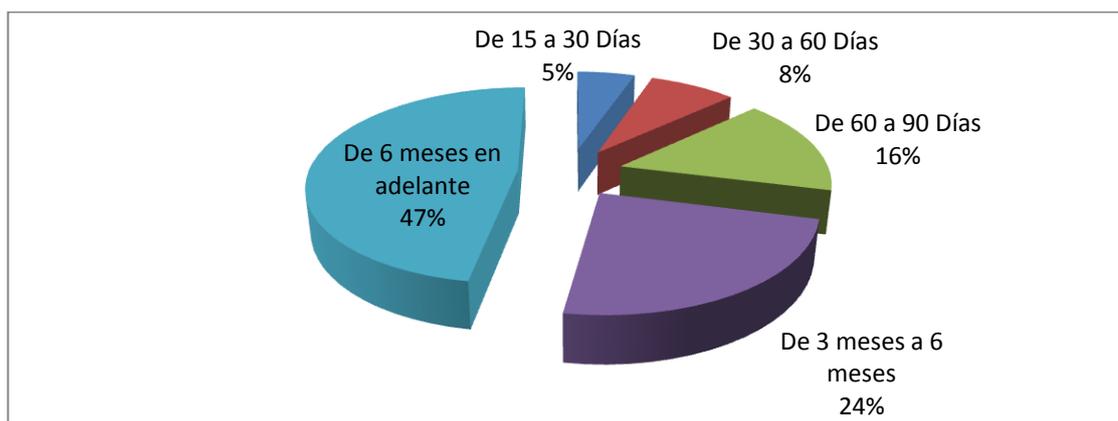
Tabla No.4.5 Tiempo de cancelación del crédito

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
De 15 a 30 Días	10	5,26	5,26
De 30 a 60 Días	15	7,89	13,16
De 60 a 90 Días	30	15,79	28,95
De 3 meses a 6 meses	45	23,68	52,63
De 6 meses en adelante	90	47,37	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.5 Tiempo de cancelación del crédito



Análisis e interpretación

El 47% de los 190 encuestados prefieren cancelar su crédito de 6 meses en adelante, el 24% manifiestan de 3 a 6 meses, el 16% de 60 a 90 días, el 8% de 30 a 60 días y el 5% de 15 a 30 días como se aprecia en la siguiente tabla No. 5.5.

Estos resultados determinan que un alto número de encuestados prefieren pagar los créditos contraídos con la empresa en promedio de 6 meses en adelante.

Pregunta No. 6

¿De preferencia le gustaría que la empresa le recuerde con anterioridad la fecha de pago de su deuda, mediante?

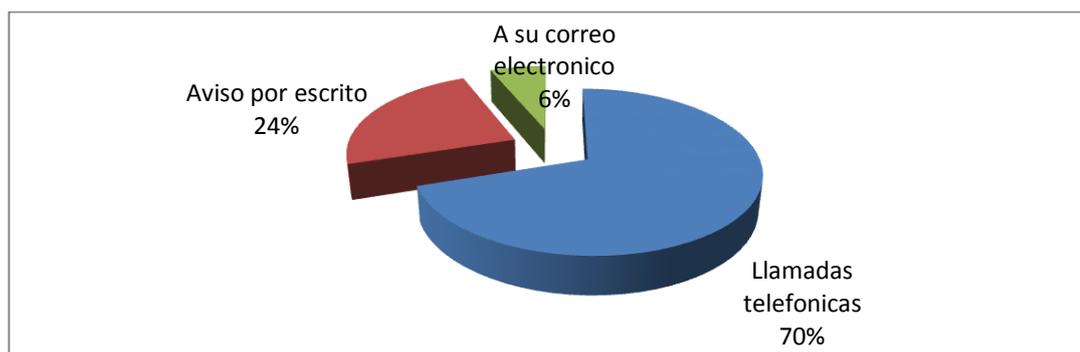
Tabla No.4.6 Medios de comunicación que el cliente prefiere

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Llamadas telefónicas	133	70,00	70,00
Aviso por escrito	45	23,68	93,68
A su correo electrónico	12	6,32	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Gráfico No.4.6 Medios de comunicación que el cliente prefiere



Análisis e interpretación

De los 190 encuestados se puede observar que el 70% prefieren que les comunique por llamadas telefónicas su retraso en pagos, el 24% manifiestan el aviso por escrito y el 6% a su correo electrónico, como se puede apreciar en la tabla No. 4.6.

El 70% de clientes prefieren que se les informe de su retraso en pagos mediante llamadas telefónicas el administrador debe verificar el número telefónico correcto del cliente para realizar dicha comunicación.

Pregunta No. 7

¿Con cuántos días de anticipación le gustaría que le recuerde su fecha de pago?

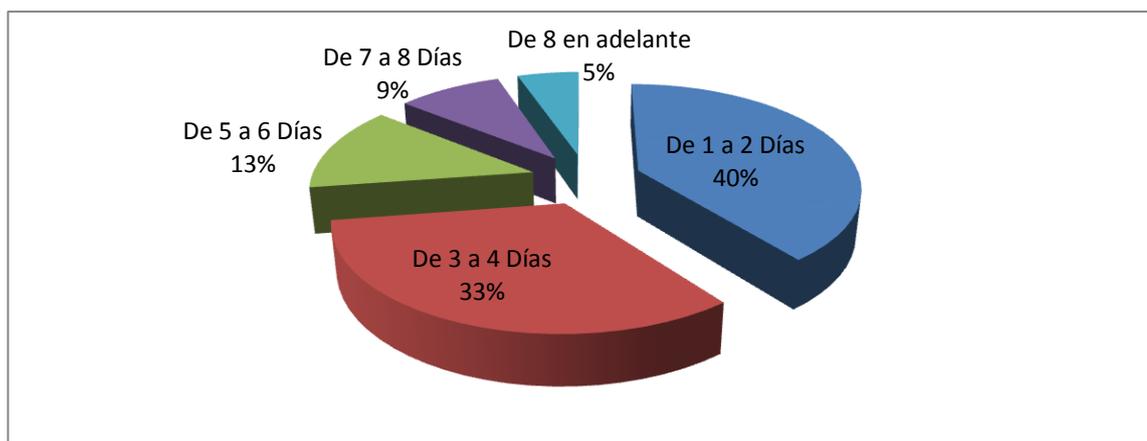
Tabla No.4.7 Tiempos de recordación para fechas de pago

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
De 1 a 2 Días	75	39,47	39,47
De 3 a 4 Días	63	33,16	72,63
De 5 a 6 Días	25	13,16	85,79
De 7 a 8 Días	17	8,95	94,74
De 8 en adelante	10	5,26	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.7 Tiempos de recordación para fechas de pago



Análisis e interpretación

Como podemos apreciar en la tabla No. 4.7. El 40% de los clientes encuestados han manifestado que con 1 a 2 días de anticipación le recuerden su fecha de pago el 33% de 3 a 4 días de anticipación el 13% de 5 a 6 días, el 9% de 7 a 8 días y el 5% de 8 días en adelante como pueden observar en el siguiente cuadro.

Los resultados obtenidos determinan un alto porcentaje de clientes manifiestan que prefieren recordarles de uno a dos días de anticipación su fecha de pago con la empresa.

Pregunta No. 8

¿Por qué motivos usted presentaría o presenta retrasos en las obligaciones de pago?

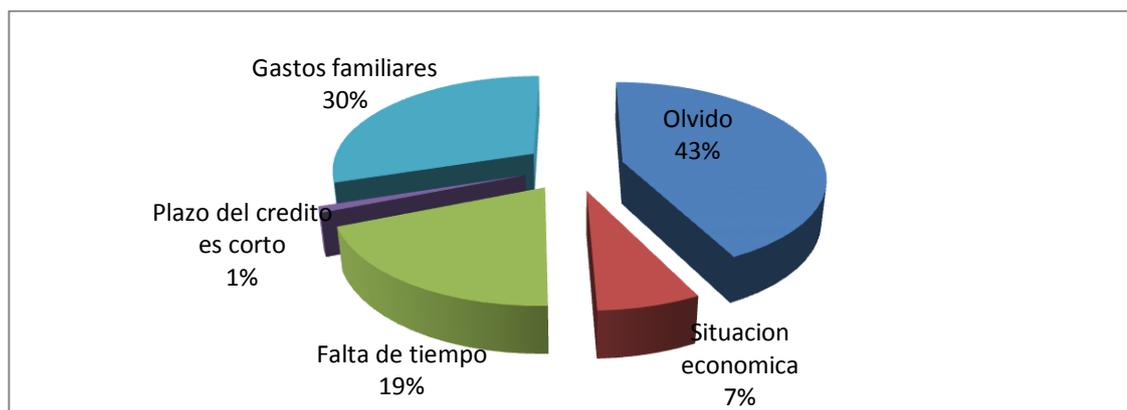
Tabla No.4.8 Motivos de incumplimiento en los pagos

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Olvido	81	42,63	42,63
Situación económica	13	6,84	49,47
Falta de tiempo	37	19,47	68,95
Plazo del crédito es corto	2	1,05	70,00
Gastos familiares	57	30,00	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.8 Motivos de incumplimiento en los pagos



Análisis e interpretación

Al aplicar la encuesta se puede apreciar que el 43% de los clientes no cancelan sus pagos por olvido, el 30% por gastos familiares, el 19% por falta de tiempo y el 7% por situaciones económicas como se puede apreciar en la tabla No.4.8. Y figura No. 4.8.

Los resultados arrojados por la encuesta realizado a clientes de la empresa demuestran un alto porcentaje de clientes incumplen sus pagos por olvido, dicho factor se debe por falencias en el otorgamiento del crédito.

Pregunta No. 9

¿Qué forma de pago utiliza usted para la cancelación de su crédito?

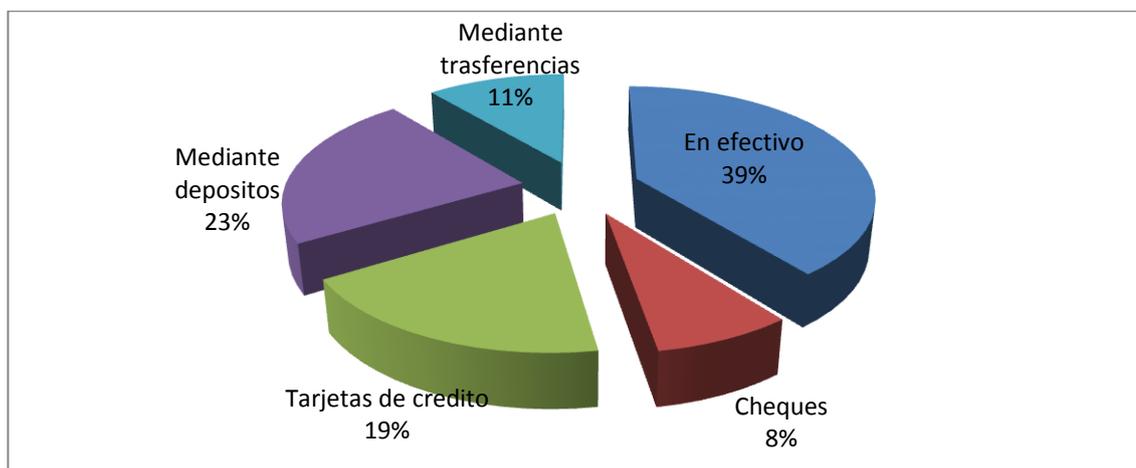
Tabla No.4.9 Formas de pago

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
En efectivo	75	39,47	39,47
Cheques	15	7,89	47,37
Tarjetas de crédito	36	18,95	66,32
Mediante depósitos	43	22,63	88,95
Mediante trasferencias	21	11,05	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.9 Formas de pago



Análisis e interpretación

Realizando las respectivas encuestas se aprecia que el cliente realiza pagos en efectivo con un porcentaje del 39%, el 23% lo realiza mediante depósitos, el 19% con tarjeta de crédito, el 11% mediante trasferencias y el 8% con cheques.

Los clientes manifiestan que cancelan sus obligaciones de pago en efectivo mediante depósitos y trasferencias como se observa en el cuadro y grafico No. 4.9, el gerente debe tomar en cuenta los tres factores ya que son de mayor aceptación por el cliente.

Pregunta No. 10

¿Si la fecha de pago llega a su vencimiento usted estaría dispuesto a?

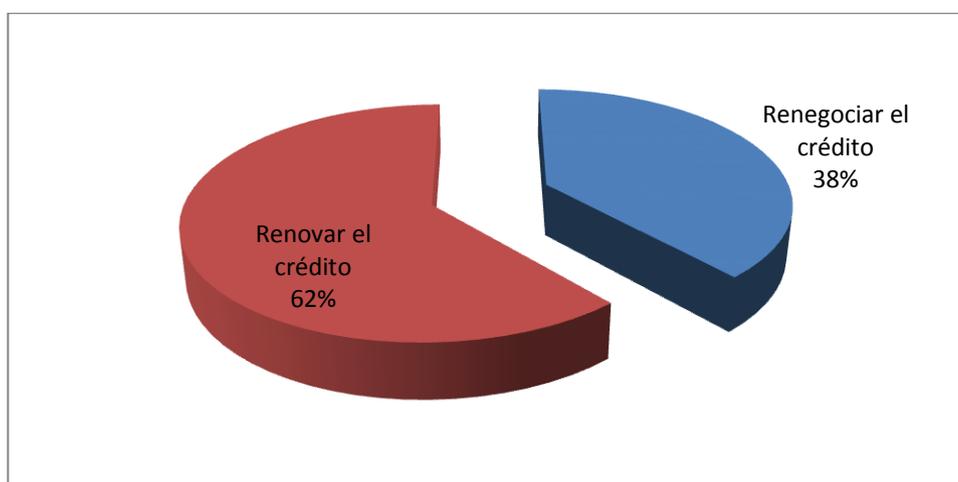
Tabla No.4.10 Fecha de pago llega a su vencimiento

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Renegociar el crédito	73	38,42	38,42
Renovar el crédito	117	61,58	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.10 Fecha de pago llega a su vencimiento



Análisis en interpretación

Como se aprecia en la tabla No. 4.10. El 62% de los encuestados mencionaron que prefieren renovar el crédito y el 38% optan por la renegociación del crédito.

Los resultados obtenidos determinan el 62% de clientes optan por la renovación del crédito, por lo tanto el cliente se conviertan en sujetos activos del crédito, el 38% manifiestan que prefieren renegociar el crédito al tiempo y condiciones que la empresa les implante.

Pregunta No. 11

¿Tiene usted conocimiento si la empresa aplica un interés por mora en su crédito?

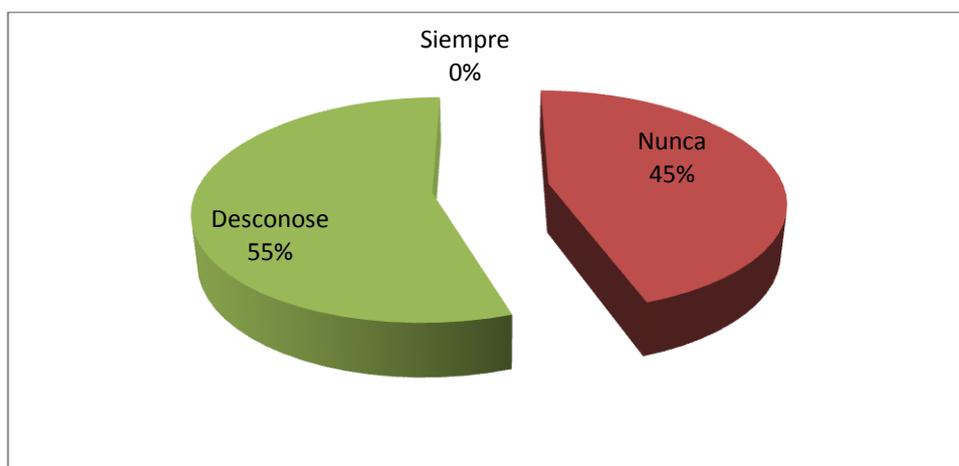
Tabla No. 4.11 Aplicación de interés por mora.

	FRECUENCIA	%	Porcentaje Acumulado
Siempre	0	0,00	0,00
Nunca	85	44,74	44,74
Desconoce	105	55,26	100,00
TOTAL	190	100,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Grafico No.4.11 Aplicación de interés por mora.



Análisis e interpretación

Al aplicar la respectiva encuesta se aprecia que el 55% desconoce si la empresa aplica un interés por mora, el 45% manifiestan que no se aplica ninguna acción, como se aprecia en la tabla y grafico No. 4.11.

4.3 Causas para una baja recaudación

Desde los inicios de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” los directivos no han establecido un proceso de crédito y cobranza adecuado, los créditos se otorgan sin ningún parámetro establecido, siendo el gerente de la empresa quien autoriza verbalmente el crédito a personas conocidas.

Es por ello que se da una baja recaudación de las cuentas por cobrar, así mismo a más de los antecedentes ya expuestos, y a través de la encuesta se ha podido determinar otros factores que ocasionan una baja recaudación, estos son;

- ✓ Familiares (Calamidad doméstica)
- ✓ Naturales (Deslaves)
- ✓ Económicos (Quiebra del negocio)
- ✓ Comerciales (Ventas bajas)

4.4 Análisis de resultados históricos

Una vez detallado bajo que parámetros realiza sus actividades crediticias la empresa “HIDROTECNOLOGIA” se puede determinar el grado de eficiencia y efectividad de la recaudación de cartera con respecto a las ventas a crédito, el análisis se realizará desde el año 2008 al 2011.

HIDROTECNOLOGIA

Sistema de riego Israelita

Ambato – Ecuador

Unidad Nacional y Primera Imprenta

Tabla No. 4.4 Ventas y cobranzas

2008		2009		2010		2011	
Ventas	Cobranza	Ventas	Cobranza	Ventas	Cobranza	Ventas	Cobranza
863436,18	831234,19	862456,09	850347,34	873123,34	861346,19	887456,98	881445,08

Fuente: Área de Crédito y Cobranza

Elaborado por: Ing. Vladimir Robayo

4.4.1 Eficiencia y efectividad en la recaudación.

Por medio de este análisis se determinará el grado de eficiencia y efectividad que la empresa ha realizado la gestión de recuperación de cartera, el mismo que se lo hará de manera general.

HIDROTECNOLOGIA

Sistema de riego Israelita

Ambato – Ecuador

Unidad Nacional y Primera Imprenta

Tabla No. 4.4.1.1 Análisis General de Cartera

Gestión	2008	2009	2010	2011
Cuentas por Cobrar año anterior	80320,44	112522,43	124631,18	136408,33
ventas	863436,18	862456,09	873123,34	887456,98
Cuentas por Cobrar + Ventas	943756,62	974978,52	997754,52	1023865,31
Cobranza	831234,19	850347,34	861346,19	881445,08
Cartera	112522,43	124631,18	136408,33	142420,23
Eficiencia + Efectividad	88,08%	87,22%	86,33%	86,09%
% Cartera	11,92%	12,78%	13,67%	13,91%

Fuente: Área de Crédito y Cobranza

Elaborado por: Willam Gualancañay

Considerando la información procesada y detallada en la tabla, se determina que durante los cuatro últimos años el nivel de eficiencia y efectividad en la recaudación de cartera se encuentra entre el rango del 86% a 88% mientras que la cartera pendiente es del 11% al 13% , este análisis es considerando tomando el saldo de cartera del año anterior más el total de las ventas a crédito del año en curso, se puede valorar que el año de mejor recaudación fue el año 2008 mientras que el año de baja recaudación es el 2011.

4.4.2 Indicadores de gestión

Dentro del análisis de resultados, es necesario aplicar indicadores de gestión, para el presente caso serian.

4.4.2.1 Rotación de cartera

La rotación de cartera determina el número de veces en promedio que las cuentas por cobrarse hacen efectivas, en un periodo de tiempo, generalmente está dado por la siguiente relación.

$$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

4.4.2.2 Periodo promedio de cobranza

Este indicador muestra el grado de recaudación de cartera en días, de las cuentas y documentos por cobrar, permite medir la buena gestión y marcha de la empresa, generalmente está dado por la siguiente relación.

$$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$$

Para aplicar estos indicadores es necesario contar con la siguiente información, la misma, que está considerada desde el año 2008 al 2011.

HIDROTECNOLOGIA

Sistema de riego Israelita

Ambato – Ecuador

Unidad Nacional y Primera Imprenta

Tabla No. 4.4.2.1 Ventas – Saldo Cartera

2008		2009		2010		2011	
Ventas	Cartera	Ventas	Cartera	Ventas	Cartera	Ventas	cartera
863436,18	112522,43	862456,09	124631,18	873123,34	136408,33	887456,98	142420,23

Fuente: Área de crédito y cobranza

Elaborado por: Ing. Vladimir Robayo

Rotación de cartera

Año 2008	$\frac{863436,18}{112522,43}$	7,67 Veces
Año 2009	$\frac{862456,09}{124631,18}$	6,92 Veces
Año 2010	$\frac{873123,34}{136408,33}$	6,40 Veces
Año 2011	$\frac{887456,98}{142420,23}$	6,23 Veces

Rotación promedio 6,81 Veces

De este análisis se establece que las cuentas por cobrar durante el período en los últimos cuatro años se han hecho efectivas en promedio de 6,81 veces.

Periodo promedio de cobranza.

Año 2008	$\frac{40508074,8}{863436,18}$	46,91
Año 2009	$\frac{44867224,8}{862456,09}$	52,02
Año 2010	$\frac{49106998,8}{873123,34}$	56,24
Año 2011	$\frac{51271282,8}{887456,98}$	57,77

Considerando los resultados obtenidos al aplicar este indicador financiero, se determina que la empresa ostenta una recaudación de cartera de 53 días durante el periodo en los últimos cuatro años.

4.5 Objetivo del análisis de resultados históricos

El objetivo de analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar de los últimos cuatro años ha sido para determinar el grado de influencia que ha ejercido el proceso de crédito y cobranza, manifestando un comportamiento negativo, considerando que el análisis se centra en el grado de recaudación de cartera con respecto a las ventas a crédito.

El análisis de datos históricos muestra que el proceso de crédito y cobranza manejada por la empresa no responde a la situación actual tanto de la empresa como del mercado de consumidores, es por ello que se debe considerar elaborar un proceso de crédito y cobranza para la correcta administración de la gestión crediticia.

4.6 Verificación de la hipótesis

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis estadística estipulada, es necesario realizar su verificación mediante la aplicación la prueba de chi - cuadrado la misma que sirve para determinar la relación entre dos variables; además permite establecer si el patrón de frecuencia observado corresponde o se ajusta al patrón esperado.

Para dicha verificación de hipótesis se realizará el siguiente procedimiento:

4.6.1 Planteamiento de hipótesis

Ho: Hipótesis nula

H1: Hipótesis alternativa

H0. La implementación de un proceso de créditos y cobranzas **no** permitirá disminuir el alto porcentaje de cartera vencida de la empresa "HIDROTECNOLOGIA" de la ciudad de Ambato

H1. La implementación de un proceso de créditos y cobranzas **si** permitirá disminuir el alto porcentaje de cartera vencida de la empresa "HIDROTECNOLOGIA" de la ciudad de Ambato.

4.6.2 Estadística de prueba

Se dispone de información obtenida como producto de la investigación realizada mediante las entrevistas realizadas a los directivos y las encuestas realizadas a los clientes externos de la empresa "HIDROTECNOLOGIA" de la ciudad de Ambato.

Para la prueba de hipótesis en la que se tiene frecuencias es recomendable y adecuado utilizar la prueba de Chi – cuadrado (X^2) que permite determinar si el conjunto de frecuencias observadas se ajustan a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas y se aplica la siguiente fórmula:

En donde:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

X^2 = Chi cuadrado

\sum = Sumatoria

= f_o Frecuencia observada

= f_e Frecuencia esperada

4.6.3 Nivel de significación y regla de decisión

Se establece que la probabilidad de cometer un error tipo I será igual al 5% es decir $\alpha = 0,05$.

En este punto también es importante definir los grados de libertad los mismos que se utilizarán para encontrar el valor del X^2 en la tabla titulada distribución Chi – cuadrado X^2 mediante la fórmula.

$$gl = (c - 1) * (h - 1)$$

En donde:

gl = Grados de libertad

c = Número de columnas

h = Número de filas o renglones

Aplicación de la fórmula:

$$gl = (C - 1) * (h - 1)$$

$$gl = (5 - 1) * (2 - 1)$$

$$gl = 4$$

$$X^2_t = \frac{\alpha = 0,05}{gl = 4} = 9,487$$

Se acepta la hipótesis alternativa si el valor a calcularse de X^2 es mayor al valor encontrado de X^2 tabulado = 9,487 caso contrario la hipótesis nula se acepta.

4.6.4 Tabla de las frecuencias observadas y esperadas

Para realizar el cuadro que a continuación se expone, se ha tomado en consideración una pregunta de la entrevista realizada a los directivos y una pregunta de la encuesta realizada a los clientes externos de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” las mismas que son importantes para la comprobación de la hipótesis, estas son:

Pregunta N° 3

¿A qué plazo otorga los créditos la empresa?

Pregunta N° 8

¿Por qué motivos usted presentaría o presenta retrasos en las obligaciones de pago?

TABLA No. 4.6.4.1 FRECUENCIAS OBSERVADAS

Población	30 Días	60 Días	90 Días	120 Días	No tiene establecido plazos	Total
	Olvido	Situación Económica	Falta de Tiempo	Plazo del crédito es corto	Gastos familiares	
Plazos de crédito	0	0	0	0	5	5
Retraso en pagos	81	13	37	2	57	190
	81	13	37	2	62	195

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Los valores de las frecuencias esperadas se calculan multiplicando los totales marginales y dividido para el gran total, es decir mediante la siguiente fórmula:

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglon)(total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

TABLA No. 4.6.4.2 FRECUENCIAS ESPERADAS

Población	30 Días	60 Días	90 Días	120 Días	No tiene establecido plazos	Total
	Olvido	Situación Económica	Falta de Tiempo	Plazo del crédito es corto	Gastos familiares	
Plazos de crédito	2,08	0,33	0,95	0,05	1,59	5,00
Retraso en pagos	78,92	12,67	36,05	1,95	60,41	190,00

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

4.6.5 Calculo del Chi – cuadrado X^2

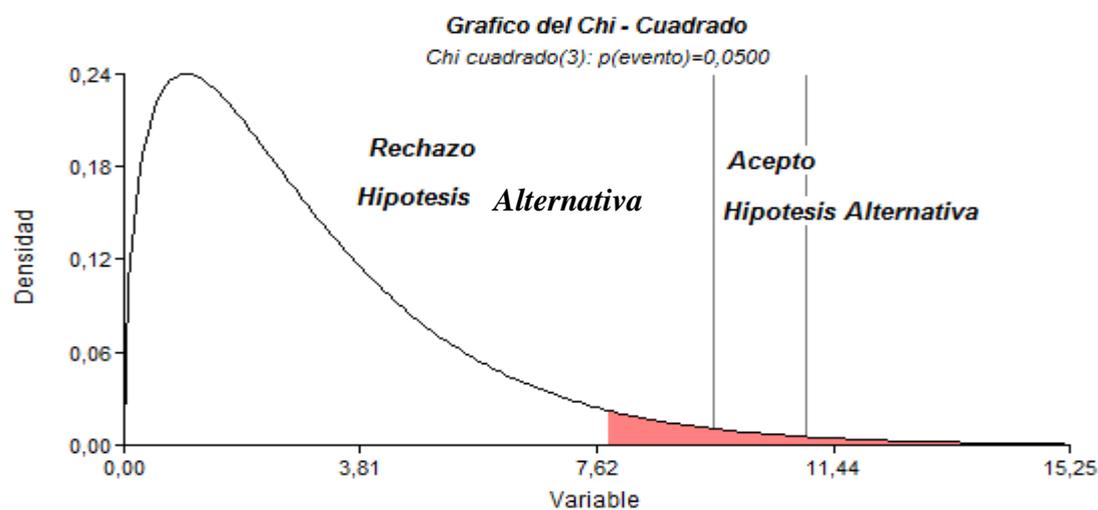
TABLA No. 4.6.5.1 CALCULO DEL CHI - CUADRADA (X^2)

	O	E	O - E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
					E
Plazos de crédito / 30 días	0	2,08	-2,1	4,31	2,08
Plazos de crédito / 60 días	0	0,33	-0,3	0,11	0,33
Plazos de crédito / 90 días	0	0,95	-0,9	0,90	0,95
Plazos de crédito / 120 días	0	0,05	-0,05	0,003	0,05
Plazos de crédito / No tiene establecido plazos	5	1,59	3,41	11,63	7,32
Retraso en pagos /Olvido	81	78,92	2,08	4,31	0,05
Retraso en pagos /Situación económica	13	12,67	0,33	0,11	0,009
Retraso en pagos /Falta de tiempo	37	36,05	0,95	0,90	0,02
Retraso en pagos /Plazo del crédito es corto	2	1,95	0,05	0,003	0,0013
Retraso en pagos /Gastos familiares	57	60,41	-3,41	11,63	0,19
TOTAL				$\chi^2_c =$	11,01

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

GRAFICO No. 5.3.5.2 DEL CHI - CUADRADO



4.3.6 Conclusión

El valor de X^2 tabulado es mayor a $X^2_t = 9,487$ que estaría fuera de la zona de aceptación de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, llegando a la conclusión de que el inadecuado proceso de crédito y cobranza aplicado en la empresa si es un factor que incide desfavorablemente en la rentabilidad de la empresa “HIDROTECNOLOGIA”.

Cabe recalcar que si la hipótesis nula se rechaza, decimos que los datos particulares de la muestra si dan suficiente evidencia como para hacernos concluir que la hipótesis nula es falsa y que una segunda hipótesis es verdadera.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, procesados los mismos y obtenido la información que de ello se generó conjuntamente con los respectivos análisis, se obtuvieron unos resultados los cuales permiten presentar el siguiente conjunto de conclusiones:

- ✓ El proceso de crédito y cobranza no es el adecuado dentro de la empresa porque no se cuenta con un proceso, guía que establezca qué pasos se debe tomar en cuenta al momento de otorgar un crédito al cliente.

- ✓ La empresa no utiliza ningún proceso para medir la rentabilidad, tampoco utiliza indicadores financieros para medir la cartera vencida de clientes, el personal encargado registra las facturas atrasadas en folders, provocando retrasos en la recuperación de cartera y ocasionando inestabilidad financiera.

- ✓ Se concluye que diseñar un proceso de créditos y cobranzas para la organización permitirá reducir y prevenir el alto porcentaje de cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA”.
- ✓ La empresa no tiene establecidos plazos de crédito para ningún monto otorgado a los clientes, es por esta razón del alto porcentaje de cartera vencida registrada en la organización.
- ✓ Un alto porcentaje de clientes no se acercan a la empresa a cancelar sus obligaciones de pago adquiridas con la empresa por olvido, porque la empresa no tiene establecidas políticas de crédito acorde a la organización y al mercado.
- ✓ Realizando las investigaciones del caso y usando métodos estadísticos de análisis se concluye que la implantación de un proceso de créditos y cobranzas permitirá disminuir el alto porcentaje de cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones anteriores es elemental presentar las siguientes recomendaciones que son alternativas para el mejoramiento de la organización sujeta de estudio, a continuación se detallan:

- ✓ La empresa debe implantar un proceso de créditos y cobranzas para mejorar la atención al cliente, lograr una estabilidad financiera y la gestión financiera que es la visión de los directivos de la misma.
- ✓ Se debe utilizar indicadores y estado financiero (balances y estado de resultados basados en clientes activos e inactivos) para poder medir la cartera vencida de clientes mediante el sistema computarizado, así agilizar la recuperación de cartera vencida de clientes a mediano y largo plazo, obteniendo una estabilizada financiera en la empresa.

- ✓ Es importante implementar un proceso de créditos y cobranzas para la empresa, dicho instrumento permitirá prevenir y reducir el porcentaje de cartera vencida existente en la empresa, evitar riesgos futuros de clientes que presente carteras inactivas y agilizar el proceso de cobranza.

- ✓ Con la implementación de un proceso de crédito y cobranza se fijara los plazos de crédito para el clientes, logrando la comodidad de pago para el cliente y evitar los retrasos de la misma.

- ✓ Fijadas las políticas de crédito (condiciones, plazo y monto) el cliente cancelara su crédito en los plazos establecidos por la empresa, por ente existirá un porcentaje mínimo del riesgo crediticio.

- ✓ Es fundamental implantar un proceso de créditos y cobranzas para la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato, dicho proceso permitirá evitar una inestabilidad financiera y que el cliente presente una cartera inactiva a futuro.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Tema:

Modelo de gestión de crédito y cobranza para prevenir un alto porcentaje de cartera vencida en la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato.

6.1 Datos informativos

6.1.1 Título: Modelo de gestión de crédito y cobranza para prevenir un alto porcentaje de cartera vencida en la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato.

6.1.2 Institución ejecutora

Empresa “HIDROTECNOLOGIA”

6.1.3 Beneficiarios:

Con la aplicación de esta propuesta los beneficiarios directos son:

- ✓ Empresa “HIDROTECNOLOGIA”
- ✓ Sección de crédito y cobranza

6.1.4 Ubicación:

La empresa “HIDROTECNOLOGIA” se encuentra ubicado en la:

6.1.4.1 Provincia: Tungurahua

6.1.4.2 Cantón: Ambato

6.1.4.3 Dirección: Primera Imprenta

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución:

El tiempo que se estima emplear para la elaboración y ejecución de la propuesta está comprendido por un periodo de 8 meses, teniendo como:

Inicio: Mayo del 2012 Fin: Enero del 2013

6.1.6 Equipo técnico responsable

Las personas que integran el equipo técnico responsable de llevar a cabo la propuesta en la empresa son:

- ✓ Tutor: Lic. Mentor Córdova
- ✓ Investigador: Sr. Willam Gualancañay
- ✓ Gerente: Ing. Edwin Robayo
- ✓ Administrador: Ing. Vladimir Robayo

6.1.7 Costo

Para el desarrollo e implantación de la propuesta se utilizarán varios recursos los mismos que se detallan con sus respectivos costos en la siguiente tabla:

TABLA No. 6.1.7.1 DE COSTOS

Materiales	Costos (\$)
Impresiones	30,00
Copias	15,00
Horas extras	30,00
Imprevistos	30,00
Tecnología	23,00
Útiles y muebles de oficina	77,00
Total	205,00

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

6.2 Antecedentes de la propuesta

En la presente investigación se ha tomado como información la situación actual de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” en lo referente a la gestión financiera de la organización, presenta un alto porcentaje de cartera vencida de sus clientes, dicho problema localizado es el componente principal para la creación de un modelo de gestión de crédito y cobranza acorde a la empresa y su mercado.

Los estudios técnicos se complementaran con la investigación de campo, realizado por el autor del presente trabajo, que nos permita sustentar con mayor seguridad la información recopilada.

Por medio de los resultados obtenidos mediante la investigación de campo realizado en la empresa se pudo constatar que la empresa no cuenta con un modelo de gestión de crédito y cobranza orientada a prevenir un alto porcentaje de cartera vencida de clientes,

con el fin de lograr una estabilidad financiera dentro de la empresa y un desarrollo sostenible en el mercado, un modelo de gestión de crédito y cobranza contribuye a que la empresa tenga estabilidad financiera y crecimiento en lo referente al ámbito financiera.

Por ello se ha considera para la investigación a realizarse el modelo de gestión de crédito y cobranza que es una herramienta administrativa para la concesión del crédito y prevención de un alto porcentaje de morosidad de clientes dentro de la empresas.

6.3 Justificación.

El modelo de gestión de crédito y cobranza tiene connotaciones que permite realizar un proceso adecuado de créditos así como también el proceso de cobro, previniendo a largo plazo que la empresa registre porcentajes altos de cartera vencida de clientes,

El desarrollo del presente modelo es esencial para el área de créditos y cobranza ya que el personal encargado obtendrá un proceso guía en la concesión del crédito y su recuperación, brindando una atención técnica al cliente y previniendo tasas pasivas de clientes, se lograra una estabilidad económica interna, se establecerá una relación acreedor deudor activa.

El crédito es una de las actividades principales donde las empresas obtienen ingresos, el éxito de una organización depende de entender, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, usuarios finales y potenciales, mediante un modelo de gestión de crédito y cobranza.

Es importante recalcar que con la presente propuesta se espera contribuir, a prevenir un alto porcentaje de cartera vencida, lograr una estabilidad financiera rentable y lograr una mejor relación acreedor - deudor en la empresa.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo general

Elaborar un modelo de gestión de crédito y cobranza para prevenir un alto porcentaje de cartera vencida en la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato.

6.4.2 Objetivo Especifico

- ✓ Plantear un reglamento interno de crédito y cobranza, que facilitarán el control de las gestiones crediticias y su cumplimiento.
- ✓ Identificar los procesos de otorgamiento de crédito y cobranza para la realización del modelo de gestión.
- ✓ Establecer un proceso guía de crédito y cobranza para la empresa que prevenga un alto porcentaje de cartera vencida de clientes.

6.5 Análisis de factibilidad

La presente propuesta es perfectamente factible de realizarla debido a que cumple con los aspectos y recursos necesarios para su desarrollo y ejecución, los mismos que se determinan a continuación:

6.5.1 Factibilidad Tecnológico

La tecnología es un factor que influye positivamente en la propuesta planteada pues esta brinda la oportunidad de manejar gran cantidad de datos con mayor rapidez y contar con información actualizada. La implementación de dicha propuesta requiere de la aplicación de tecnología moderna, cabe mencionar que actualmente la entidad cuenta con los suficientes recursos tecnológicos entre ellos software y equipos modernos que facilitan la realización de la misma.

6.5.2 Factibilidad organizacional

Para desarrollar e implementar la propuesta de solución anteriormente descrita es imprescindible cumplir con actividades que conforman el proceso administrativo como planificar, organizar, dirigir y controlar, las mismas que son importantes para la adecuada realización de la idea y el cumplimiento de los objetivos. Se aplicará la planificación y organización en la primera y segunda fase del modelo operativo; y la dirección y control en la última fase del mismo.

6.5.3 Factibilidad equidad de género

La propuesta planteada no excluye el género de las personas debido a que la misma está dirigida para los dos sexos puesto que un sujeto de crédito puede ser considerado tanto un hombre como una mujer sin discriminación alguna; de la misma manera los directivos de la institución independientemente de su género deben ser personas calificadas y capaces, por tales razones en esta propuesta se considera importante la equidad de género.

6.5.4 Factibilidad recurso humano

Es el recurso considerado como el más importante porque son aquellas personas que intervienen directamente para que la propuesta se desarrolle; cabe decir que está constituido por personas idóneas, preparadas y capaces para poder implementarla de la mejor manera, siendo las mismas quienes representan a: personal de crédito y cobranza y el autor de la propuesta puesto que impartirá los conocimientos y la capacitación debida sobre el empleo y aplicación de la misma.

6.5.5 Factibilidad económico – financiero

Para llevar a cabo la propuesta planteada se hace necesario contar con el factor económico para solventar los costos que ella implica, de esta manera los fondos para este fin serán proporcionados a través de la aprobación del gerente siendo recursos que

están destinados exclusivamente la sección de crédito y cobranza, se facilita su obtención debido a que dicha propuesta ayudará favorablemente para el mejoramiento y avance de la institución financiera, por tal razón se hace factible la realización de la presente propuesta.

6.5.6 Factibilidad socio cultural

Con la implementación de dicha propuesta mejorará la situación financiera de la empresa y por ende la de los clientes internos incrementando así su calidad de vida además favorecerá a los clientes externos debido a que se evitará en gran medida ocasionarles un sobreendeudamiento en el sistema financiero beneficiando de esta forma a la sociedad quienes hacen uso de los productos brindado por la entidad empresa

6.6.7 Factibilidad legal

En el plano legal la propuesta se basa en el código de comercio, código civil y la ley general del sistema financiero, se ha tomado en consideración algunos artículos que permiten la factibilidad de la presente propuesta,

Código civil; De las obligaciones a plazo

Art. 1510 (Ex: 1537).- (Definición de plazo).- El plazo es la época que se fija para el cumplimiento de las obligaciones, y puede ser expreso o tácito. Es tácito el indispensable para cumplirla.

No podrá el juez, sino en casos especiales que las leyes designen, señalar plazo para el cumplimiento de una obligación. Solo podrá interpretar el concebido en términos vagos u oscuros, sobre cuya inteligencia y aplicación discuerden las partes.

Art. 1512 (Ex: 1539).- (caducidad del plazo).- El pago de la obligación no puede exigirse antes de expirar el plazo, si no es:

1. Al deudor constituido en quiebra o que se halle en notaria insolvente; y,
2. Al deudor cuyas cauciones, por hecho o culpa suya, se han extinguido o han disminuido considerablemente de valor. Pero, en este caso, el deudor podrá reclamar el beneficio del plazo, revocando o mejorando las cauciones.

Art. 1516 (Ex: 1543).- (Formas de pago. Elección).- Para que el deudor quede libre, debe pagar o ejecutar en su totalidad una de las cosas que alternativamente deba; y no puede obligar al acreedor a que acepte parte de una y parte de otra.

De la hipoteca

Art. 2309 (Ex: 2333).- (Definición).- Hipoteca es un derecho de prenda, constituido sobre inmuebles que no dejan por eso de permanecer en poder del deudor.

Art. 2320 (Ex: 2344).- (Cosas que pueden hipotecar).- La hipoteca no podrá tener lugar sino sobre bienes raíces que se posean en propiedad o usufructo.

Art. 2311 (Ex: 2335).- (Formas de la hipoteca).- La hipoteca deberá otorgarse por escritura pública, o constituirse por mandato de la ley en los casos por ella establecidos.

Art. 2312 (Ex: 2336).- (Inscripción).- La hipoteca deberá, además, ser inscrita en el registro correspondiente. Sin este requisito, no tendrá valor alguno, ni se contara su fecha sino desde la inscripción.

Ley general del sistema financiero

Artículo 79.- Las tasas de interés.- las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijaran en sus operaciones del sector financiero popular y solidario serán las determinadas por el banco central del Ecuador.

6.6 Fundamentación científica técnica

6.6.1 Concepto de crédito

Para (Golieb R. P., "Crédito y Cobranza", 2001) El crédito es una operación por medio de la cual un acreedor presta cierta cantidad de dinero a un deudor por la garantía o confianza, en la posibilidad, voluntad y solvencia de que cumpla a un plazo determinado con el reembolso total de la deuda contraída más sus o intereses, previo estudio hecho por quien presta el dinero respecto a la seguridad, liquidez y conveniencia que representa o que ofrece el deudor.

6.6.2 Las funciones del crédito.

Para (Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Poner a disposición de las personas físicas o jurídicas, dedicadas a actividades de producción, distribución y consumo, el capital solicitado, requiriendo que este capital encuentre un empleo productivo. Generar un beneficio, tanto para el acreditado, permitiéndole proyectar el crecimiento de su negocio, como para el acreditante, por las utilidades que obtiene al prestar el dinero y cobrar intereses.

6.6.3 Elementos del crédito

(Golieb R. P., "Crédito y Cobranza", 2001) Manifiesta la estructura de un crédito se conforma con los siguientes elementos, considerados los más importantes:

6.6.3.1 El acreedor o prestamista:

(Golieb R. P., "Crédito y Cobranza ", 2001) La persona, organización, organismo o institución que provee el recurso económico, monetario o dinero, bienes, artículos o servicios.

6.6.3.2 El deudor o prestatario:

Para (Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Es la persona, organización, organismo o institución que recibe el recurso económico, monetario o dinero, bienes, artículos o servicios en calidad de préstamo para su usufructo por un determinado tiempo y bajo ciertas condiciones.

6.6.3.3 El monto.

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Entendemos por monto la cantidad de dinero o el valor de bienes, artículos o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario. El monto se establece a partir del plan de inversión o sea la planificación en detalle de los recursos que se solicitan en crédito o denominado también destino de los recursos.

El Plan de Inversión determina también la forma de desembolso del crédito: fecha(s) y monto(s) en dependencia de la ejecución de las actividades.

6.6.3.4 El plazo

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Es el tiempo total que toma a un usuario pagar el préstamo otorgado. Puede descomponerse en plazos parciales de acuerdo a lo estipulado en el contrato y/o pagaré respectivo. Los préstamos a largo plazo implican mayores riesgos dado que hay más espacio para que las condiciones originales pactadas cambien.

6.6.3.5 El calendario de pago.

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Es el cronograma de pagos que se pacta o contrata para el retorno del monto o valor del préstamo recibido, más los costos financieros, intereses, comisiones y otros. El calendario de pagos está en función de la capacidad de pago del deudor, el cual proviene de los ingresos totales de su unidad

familiar de explotación y del objeto o finalidad del crédito. Expresado de otra manera, consiste en calendarizar los momentos en que el usuario deberá hacer sus pagos. Pueden ser semanales, quincenales, mensuales, anuales, etc. Y se estipula claramente la fecha, día, mes y año en que se realizará el pago denominándose esta fecha: vencimiento o vencimientos, final o parciales.

6.6.3.6 Garantía

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Es todo activo que el usuario beneficiario del crédito compromete a favor de la organización prestataria para el caso de incumplimiento de los pagos por parte del usuario.

6.6.3.7 Condiciones

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Son las estipulaciones o compromisos legales y administrativas que acompañan a los créditos y sobre las cuales el usuario debe estar de acuerdo en su cumplimiento. Las hay especiales y generales. Unas hacen referencia a las condiciones aplicables a la mayor parte o a todos los créditos, tales son la información financiera permanente y oportuna y el mantenimiento o resguardo de las garantías. Otras son aquellas estipulaciones que se aplican sólo a determinados tipos de negocios en particular, casos de préstamos que requieran aumento de la cobertura del riesgo con garantías de mayor valor, u otras que pueden implicar un mayor control en la administración de la inversión y de la contabilidad de un usuario.

6.6.3.8 Intereses.

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) El valor del dinero prestado se refleja en la tasa de interés que se cobra o paga por un crédito o préstamo recibido. El pago por parte del deudor de una tasa o por ciento de interés sobre los saldos de préstamos es otra de las condiciones importantes que debe de dejarse pactada en toda operación de crédito.

6.6.4 Reglamento interno de crédito y cobranza

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Es el instrumento definido por los órganos de dirección de las organizaciones para canalizar ordenadamente la actividad crediticia frente a los usuarios clientes y asociados y ante las autoridades competentes responsabilizadas de la fiscalización de esta actividad. Se entiende por reglamento las normas administrativas y legales definidas para el crédito y aprobadas por la Asamblea General (o ratificadas en su caso) que fijan los procesos que deben seguirse para ordenar y garantizar la aplicación de la política de crédito.

El Reglamento persigue:

- a) Traducir a normas las disposiciones generales establecidas en la política de crédito.
- b) Proporcionar a los diferentes niveles de dirección, administración, ejecución y operativas en la empresa, indicaciones claras y concretas sobre los diferentes aspectos del crédito y de los usuarios, que les permita la toma de decisiones oportunamente.

El reglamento debe buscar proporcionar un eficiente servicio a los usuarios de los créditos, de otra parte, buscar la rentabilidad de la organización para mantenerse en el mercado del servicio de crédito.

El reglamento de crédito debe contener los requerimientos para procesar las solicitudes, los criterios para aprobar los créditos, las normas para evaluar la capacidad de pago y define las razones para negarlo. Define los montos de los créditos, los vencimientos, las garantías, los intereses y los cobros.

Puede decirse que la política y su reglamento son en las empresas “las reglas del juego en la administración de los créditos”.

6.6.5 Análisis y evaluación de crédito

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) 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.

La evaluación del crédito está determinada por la capacidad de pago del solicitante que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del solicitante para el otorgamiento del crédito comercial debe considerar su entorno económico, la capacidad de hacer frente a sus obligaciones frente a variaciones cambiarias, las garantías y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

6.6.5.1 Entrevista

(Golieb R. P., "Crédito y Cobranza") La entrevista es un acto de comunicación oral o escrito que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados) con el fin de obtener una información o una opinión acerca de la persona o cliente.

6.6.5.2 Aspectos cuantitativos y cualitativos

Aspectos cuantitativos

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Los aspectos cuantitativo se refiere a la información en datos numéricos proporcionadas por el solicitante de crédito.

Aspectos cualitativos

(Golieb R. P., "Crédito y Cobranza", 2001) Los aspectos cualitativos a (honorabilidad, administración, competencia) del solicitante del crédito.

6.6.5.3 Análisis de las cinco “C del crédito

“C” del crédito

(Golieb R. P., "Crédito y Cobranza", 2001) En el crédito comercial, la decisión respecto al grado de riesgo de un solicitante de crédito, es básicamente un asunto de juicio. Esta decisión involucra que se tomen en cuenta cinco criterios fundamentales, a los que comúnmente se las conoce como las cinco CES del crédito y están integradas por:

Carácter.- Comprende los recursos financieros mostrados por el solicitante del crédito en su balance general. Estos recursos financieros darán una idea de los activos de que dispone el cliente para respaldar sus obligaciones.

Capacidad.- Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. 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, etc.

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.

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.

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.

6.6.6 Resolución formulación y desembolso del crédito

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) El gerente, o comité de crédito, realiza el análisis de toda la información de previo a iniciar los desembolsos. Esta acción deliberante desemboca en una conclusión que se llama resolución. Las resoluciones de la instancia resolutoria autorizada pueden ser APROBANDO, DENEGANDO O POSTERGANDO la decisión. Una solicitud de crédito es APROBADA cuando se han reunido todas las condiciones, llenado todos los requisitos y pasado por las pruebas de inspección y análisis y se considera que se está concediendo un crédito sano y recuperable, caso contrario el crédito es DENEGADO. Se POSTERGA la decisión cuando una solicitud no está completa en sus requisitos y condiciones y se pide mayor información sobre la misma para posteriormente, en una nueva sesión de la instancia, tomar decisión.

6.6.7 Reglamento interno de cobro

(Golieb R. P., Crédito y Cobranza, 2001) Se entiende por reglamento las normas administrativas y legales internas definidas para el proceso de recuperación del crédito concedido por la organización y aprobadas por el gerente o asamblea general que fijan los procesos que deben seguirse para ordenar y garantizar la aplicación de la política de cobro.

6.6.8 Plan de cobranza administrativa

(Seder, "Crédito y Cobranza", 2002) Aunque toda organización intermediaria de crédito debe tener la preocupación permanente por obtener el reintegro, retorno o recuperación de sus préstamos a más tardar la fecha de vencimiento de los mismos, se encuentran

situaciones de impago justificadas que obligan a procedimientos de cobranza y a tratamientos especiales para préstamos que caen en situación de mora.

Un sistema de cobranza eficaz asegura que se cobren los abonos atrasados o saldos vencidos con prontitud y que se controle la morosidad.

Reconocimiento

(Seder, "Crédito y Cobranza", 2002) Una vez que el préstamo esté en mora, una respuesta inmediata puede significar la diferencia entre cobrar judicialmente o no cobrar. Una rápida identificación de los abonos atrasados también reducirá las probabilidades de morosidades prolongadas.

Procedimiento

(Seder, "Crédito y Cobranza", 2002) Se recordara al cliente su fecha de pago antes de la fecha límite de cancelación, mediante llamadas telefónicas, cartas de recordatorio, mediante el agente cobrador y al email de cada cliente que registre el crédito.

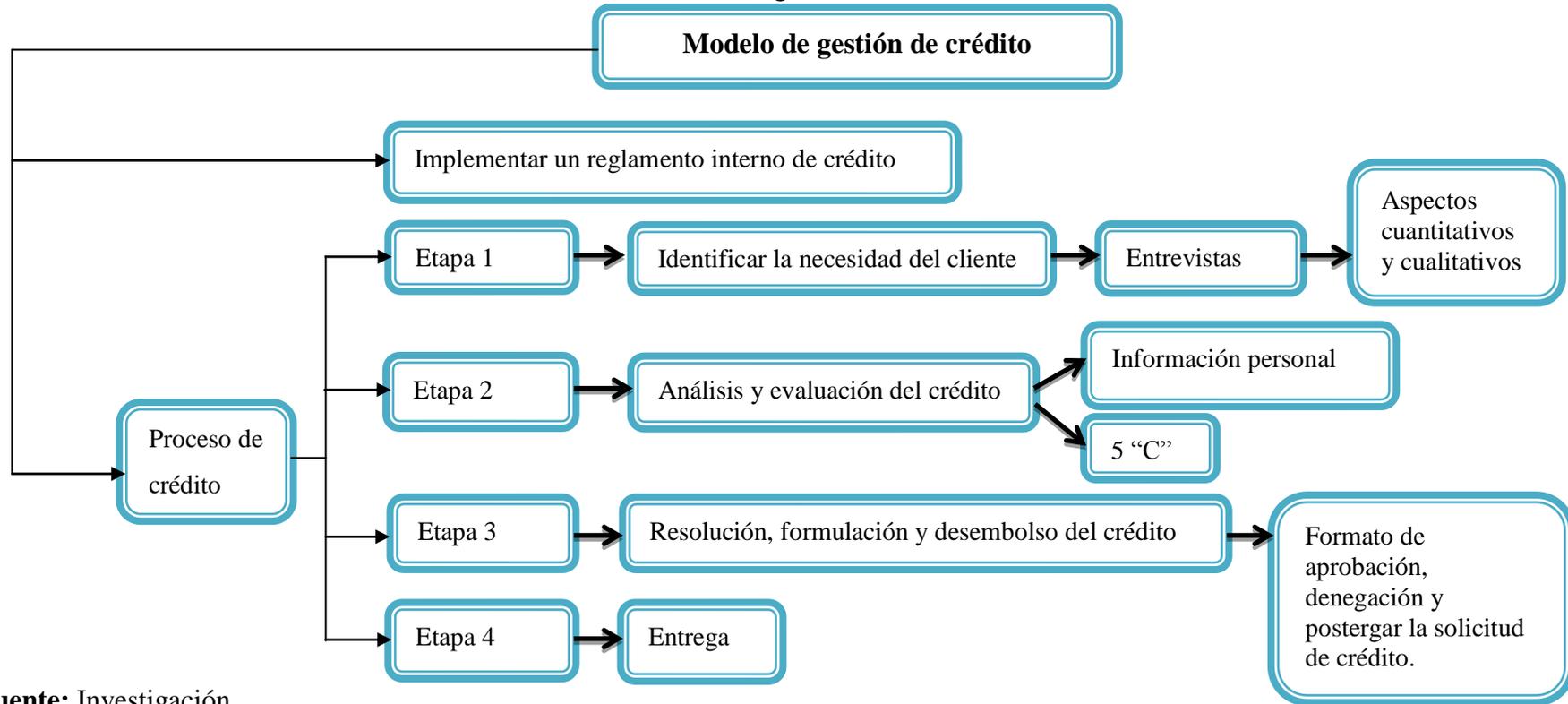
Seguimiento

(Seder, "Crédito y Cobranza", 2002) La organización debe contactar al deudor a más tardar dentro de los 10 días de vencimiento de la cuota o saldo. Mientras más pronto sea el recordatorio enviado al deudor moroso mayor serán las probabilidades de recuperación.

El envío del recordatorio en el mismo día es mejor. Es conveniente dejar constancia escrita de las gestiones y contactos los cuales se estila realizarlos con una periodicidad quincenal, incluyendo llamadas telefónicas y visitas personales, explicando las penalidades o peligros en que se incurre por la falta de cumplimiento con su compromiso crediticio.

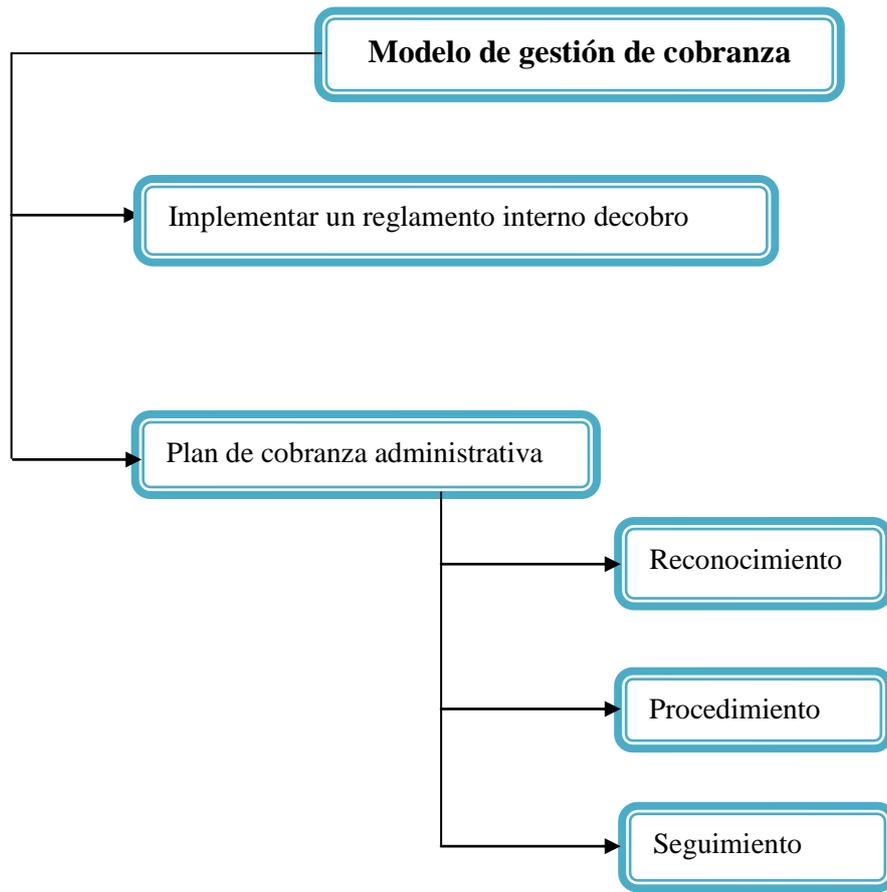
6.7 Metodología (Modelo Operativo)

GRAFICO No. 6.7.1 ESQUEMA DE LA PROPUESTA



Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay



Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

SECCIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA

HIDROTECNOLOGIA

REGLAMENTO Y PROCESO INTERNO DE CRÉDITO Y COBRANZA

MAYO – JUNIO 2012

6.7.1 REGLAMENTO INTERNO DE CRÉDITO

Objetivo general.

Normar los mecanismos a través de los cuales la empresa “HIDROTECNOLOGIA” proporcione a sus clientes los recursos para financiar el desarrollo de sus actividades económicas, las que estarán orientadas al aumento de la producción, fomento de pequeños y medianos emprendimientos y mejoramiento de la calidad de vida personal del solicitante y de sus familias a través de la adquisición de bienes y servicios.

Objetivo específico

- ✓ Definir de manera transparente los objetivos planteados por la gerencia.
- ✓ Formalizar todo proceso relacionado con el otorgamiento de crédito.
- ✓ Establecer políticas para controlar el riesgo de crédito.
- ✓ Servir de instrumento de trabajo, a través de la definición clara del proceso de crédito y cobranza.

Elegibilidad y requisitos de los sujetos de crédito

Serán elegibles como sujetos de crédito aquellos que cumplan con los siguientes requisitos:

- ✓ Le cliente que registre más de cinco compras en la empresa, su promedio de compra debe ser mayor a \$100 dólares americanos, si registra compras menores al valor mencionad será descartado.
- ✓ Las personas naturales que por su trabajo en relación de dependencias u otras actividades perciban una renta fija mensual comprobable mediante documentos.
- ✓ Las personas naturales o jurídicas propietarios de micro, pequeñas y, medianas empresas, que realicen cualquier actividad lisisita.
- ✓ Las personas jurídicas legalmente constituidas registradas en la superintendencia de compañías y con capacidad legal para contratar.

Todos estos que demuestren las siguientes características:

- ✓ No ser menor de 20 años, se podrá otorgar operaciones de crédito a los clientes que presenten dicho límite.
- ✓ Que el sujeto de crédito cuente con una estabilidad fija domiciliaria, bienes materiales localizados dentro del área de cobertura de la empresa.
- ✓ Que desarrolle sus actividades en los sectores de comercio, servicios, agricultura o ganadería u otras actividades mercantiles.
- ✓ Que la administración y operaciones del negocio este a cargo del solicitante o su cónyuge.
- ✓ No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante la empresa o en cualquier institución del sistema financiero y/o del sector comercial.
- ✓ Disponer de capacidad de endeudamiento y pago.

Como requisito general:

- ✓ Copia de cedula y certificados de votación del deudor, cónyuge y/o deudores solidarios.
- ✓ Copia de la planilla de pago de uno de los tres servicios básicos, de preferencia el pago de luz, con una antigüedad máxima de 60 días.
- ✓ Copia del predio urbano y/o escrituras del deudor y/o deudor solidario.
- ✓ Copia de la matrícula del vehículo o contrato de compra venta (si lo tuviera)
- ✓ Justificación de los ingresos del negocio en caso de ser comerciante.
- ✓ Copia de constitución de la compañía debidamente certificado e ingresado en el registro mercantil (personas jurídicas)
- ✓ Copia de autorización de funcionamiento de (persona jurídica).
- ✓ Copia del registro único de contribuyente (RUC persona jurídica).
- ✓ Copia certificada de balance general de la empresa (persona jurídica)

Operaciones de créditos restringidas:

- ✓ No se concederán operaciones crediticias a clientes que no registren compras en la empresa, ni a clientes menores a 20 años de edad.
- ✓ De personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o hayan sido declarados como insolventes.
- ✓ Personas naturales o jurídicas que mantuvieron o hubieren mantenido créditos castigados en los anteriores 24 meses a la fecha.
- ✓ Hayan tenido juicios en los últimos 24 meses a la fecha de la solicitud o se encuentre actualmente enjuiciados en instituciones del sistema financiero ecuatoriano.
- ✓ Sean merecedores de una calificación “C”, “D” o “E” en la central de riesgos

Monto de los créditos

Se considera créditos por montos suficientes, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los solicitantes siempre y cuando se haya realizado un análisis exhaustivo de capacidad de pago, voluntad de pago, de la viabilidad del sector económico en que desarrolla sus actividades.

Un cliente podrá acceder al monto de crédito que otorga la empresa siempre y cuando no se encuentre en la categoría de **operaciones de créditos restringidas**, demuestren capacidad de pago, presente los documentos respectivos siendo el gerente y el personal encargado de la sección de crédito que de la respectiva aprobación del crédito.

Se ha establecido el siguiente tope de crédito para la empresa, el mismo que puede ser modificado por el gerente.

Monto de crédito hasta \$3000,00 por sujeto de crédito.

Condiciones generales de los créditos

Plazos

El personal encargado de la sección de crédito deberá tener el **criterio apropiado** y lo **suficiente razonable** para proponer el plazo adecuado para el cliente o solicitante, el cual se definirá en función del monto de crédito, la capacidad de pago del deudor o cliente.

El plazo mínimo propuesto es de treinta días y un plazo máximo de 24 meses, se deja abierta la opción de ampliar el plazo de acuerdo a las líneas de crédito que la empresa pueda incrementar en el futuro.

Cuotas o formas de pago

Las cuotas o formas de pago se establecerán la función a la capacidad y voluntad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica, la forma de reembolso de los préstamos podrá ser a través de los siguientes esquemas:

- ✓ Cuotas fijas y fechas fijas constantes iguales, que incluya la amortización de capital y el pago de intereses.
- ✓ Cuotas variables y fechas fijadas decrecientes, que incluyen la amortización de capital en un monto constante en todos los dividendos y el pago de los intereses.
- ✓ Cuotas variables y fechas variables decrecientes, que incluyen la amortización de capital en todos los dividendos y el pago de intereses.
- ✓ Un solo pago de capital más interés al vencimiento.
- ✓ El cliente al realizar un pago de una cuenta o la totalidad del crédito por medio de un cheque, este deberá primero depositarse en la cuenta de la empresa y confirmar su efectivización, para que luego pueda afectar al saldo del crédito.

Tasa de interés

La modalidad para el cálculo del interés es sobre el saldo deudor del capital, independientemente del crédito.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional y la establecida por el Banco Central de Ecuador, dicha entidad ha segmentado los créditos para la aplicación de la tasa de interés quedando establecida de la siguiente manera:

- ✓ Productivo empresarial
- ✓ Productivo corporativo
- ✓ Productivo PYMES
- ✓ Consumo
- ✓ Vivienda
- ✓ Microcrédito acumulación ampliada
- ✓ Microcrédito acumulación simple
- ✓ Microcrédito minorista

La sección de crédito, a través del personal encargado, será la encargada de la supervisión mensual en la página web del banco central si se produce un cambio de tasas, se realizara la correspondiente actualización de tasas, de ser el caso y se indicara al gerente de la empresa.

La tasa de interés de los créditos en el caso de que la empresa desee como estrategia disminuirlas será analizada por el gerente, el personal encargado de la sección de crédito y por el área financiera contable para medir el impacto en la institución, para el cálculo de la tasa efectiva anual (TEA), se considera el valor solicitado como base referencial (encaje) de apalancamiento según las condiciones de crédito solicitado.

Tasa de interés por mora.

Se considerara mora de un préstamo todo retardo en el pago de un dividendo desde el día hábil siguiente al que se haya fijado para su pago.

La tasa de interés de mora o recargo, se calculara sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día de vencida una cuota, hasta la fecha del día en que se efectuó el pago.

La tasa de mora anual será la que resulte de aplicar un recargo de hasta el 1,1 veces por la tasa de interés vigente para la obligación de que se trate, a la fecha de vencimiento de la misma.

Costo avalúo

La empresa designara a un personal para realizar el avalúo de los bienes inmuebles, maquinarias, equipos u otros bienes a entregarse en garantía a favor de la empresa en respaldo del crédito otorgado, quien asignara su precio actual de mercado o valor de realización y el valor a la venta rápida, analizando detalladamente las circunstancias legales, físicas y económicas propias y externas que puedan influir en su precio de venta, los honorarios al personal encargado de la inspección según la ubicación del predio a valuar y su movilización serán de cuenta del cliente, dichos costos serán informados al momento de la concesión del crédito.

Gastos legales de hipoteca y prendas

En los gastos de operación de créditos respaldados con garantías hipotecarias o prendas, la preparación de la minuta será a través del abogado externo de la empresa, los costos relacionados con la formalización e inscripción serán asumidos y cancelados por el solicitante del crédito.

Segmentación de mercado y destinos de los créditos

En el marco de su objetivo empresarial de satisfacer las necesidades del cliente en lo referente a créditos, promover el desarrollo socioeconómico de estos, la empresa “HIDROTECNOLOGIA” orienta sus productos hacia los siguientes segmentos de mercado.

- ✓ Micro, pequeñas y medianas empresas y sus dueños, sean estos de los sectores de comercio, industria, agricultura y ganadería. Los prestatarios pueden ser personas naturales o personas jurídicas.
- ✓ Personas naturales que perciben una renta fija periódica, pueden ser empleados del sector público, privado.

Los clientes que serán sujetos de crédito de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” deberán tener su domicilio y la de sus bienes en las zonas de cobertura de la organización dentro del territorio nacional.

6.7.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO

ETAPA 1

6.7.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DEL CLIENTE

Responsables: Área de ventas

Actividades:

- ✓ Atender al cliente e indicar sobre las bondades de los productos que está ofreciendo la empresa.
- ✓ Si el potencial cliente muestra interés solicite los datos básicos indispensables para poder verificar la situación financiera del posible cliente.
- ✓ Ingresar los datos obtenidos del posible cliente en la base de datos de la empresa el cual va a generar una respuesta del cliente si es nuevo o ya registra compras, se debe registrar en la central de riesgos y el buró de crédito automática que valida información financiera del posible cliente.
- ✓ Llenar la solicitud de crédito con los datos del potencial cliente.
- ✓ Imprimir la página de Calificación Automática y enviar al área de crédito

6.7.2.1.1 Entrevista

La entrevista contemplara datos cuantitativos y cualitativos como:

6.7.2.1.2 Aspectos cuantitativos y cualitativos

Aspectos cuantitativos.

La información que se debe recabar del cliente que solicita el crédito es la siguiente.

- ✓ Monto y propósito del crédito.
- ✓ Que producto necesita.
- ✓ En qué tiempo piensa pagar.

- ✓ Para que requiere el producto.
- ✓ Como pagara el préstamo.
- ✓ Que otras fuentes de pago son disponibles.
- ✓ Quienes son sus principales proveedores.
- ✓ Datos financieros (negocios o empresas).
- ✓ Balances del año anterior.
- ✓ Balances a la fecha (tres meses últimos).

Aspectos cualitativos.

La información que se debe recabar del cliente que solicita el crédito es la siguiente.

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

ETAPA 2

6.7.2.2 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

Responsable: Área de crédito y cobranza

Actividades:

- ✓ Recibir o receptor la documentación enviada por Ventas de todos los clientes que solicitan un crédito, los cuales contendrán todos los datos e información necesaria y estarán debidamente firmados.
- ✓ Revisar que estén completas las solicitudes y documentos soporte, de faltar alguna documentación o información devolverá al área de Ventas que se encargará de recopilar y completar los datos requeridos.

- ✓ Efectuar la verificación e investigación telefónica de las referencias personales, laborales, comerciales y bancarias, tanto del solicitante como del garante.

Condicionante SI: La validación de la información está dentro de los parámetros establecidos, continúa con el proceso de manera normal.

Condicionante NO: Al momento de validar la información, existe inconvenientes con la misma, informar el particular al área de Ventas y devolver la solicitud.

- ✓ Analizar la documentación y asignar la puntuación apropiada a cada parámetro de evaluación según las ponderaciones correspondientes.

6.7.2.2.1 INFORMACIÓN PERSONAL

Tabla No. 6.7.2.2.1.1 Situación Laboral

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o puntuación
Negocio propio	Optimo	10	
Negocio con familiares	Adecuado	8	
Negocio con terceros	Regular	5	
Otros	Insuficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ El sujeto de crédito deberá tener negocio propio, tomando en consideración que reducirá el riesgo crediticio por lo que se establece como “Optimo” dicha opción.
- ✓ Se requiere asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el cliente y registrar en el casillero de calificación o puntuación. Por ejemplo: si el cliente realiza negocios con sus familiares registrará en el casillero correspondiente una calificación de 8 puntos y los demás permanecerán vacíos. De la misma manera se procederá con la calificación de los demás parámetros.

TABLA No. 6.7.2.2.1.2 TIEMPO QUE POSEE EL NEGOCIO

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o puntuación
Más de 5 años	Optimo	10	
De 3 a 4 años	Adecuado	8	
De 1 a 2 años	Regular	6	
Recién empieza	insuficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ El sujeto de crédito deberá poseer su negocio mínimo 3 años.
- ✓ Se requiere asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el cliente y registrar en el casillero de calificación o puntuación.

TABLA No. 6.7.2.2.1.3 ESTADO CIVIL

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Casado	Optimo	8	
Unión de hecho	Adecuado	6	
Soltero	Regular	4	
Divorciado	Insuficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ De acuerdo al análisis del comportamiento crediticio se ha establecido que personas casadas son considerados como mejores riesgos de crédito que aquellos sin responsabilidades de familia. Por lo tanto la opción casado está determinada como la mejor alternativa “Optimo”.
- ✓ Se requiere asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el
- ✓ cliente y registrar en el casillero de calificación o puntuación.

TABLA No. 6.7.2.2.1.4 CARGAS FAMILIARES

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
1	Optimo	7	
2	Adecuado	6	
3	Regular	4	
De 4 en adelante	Insuficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ De acuerdo al análisis del comportamiento crediticio se ha establecido que personas que tienen 1 cargas familiares son considerados como mejores riesgos de crédito que aquellos que tienen más de 3 cargas familiares. Por lo tanto la opción 1 está determinada como la mejor alternativa “Optimo”.
- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el cliente y registrar en el casillero de calificación o puntuación.

TABLA No. 6.7.2.2.1.5 EDAD

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
De 18 a 24 años	Regular	5	
De 25 a 44 años	Optimo	9	
De 45 a 64 años	Adecuado	8	
Más de 65	Insuficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ El sujeto de crédito deberá tener una edad mínima de 18 a 24 años, con garantía del padre, madre o tercero que califique como titular; además la edad máxima será 70 años cuando demuestre ingresos y actividad económica con documentación respectiva. Por lo tanto se considera como alternativa “Optima” una edad de 25 a 44 años.
- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el cliente y registrar en el casillero de calificación o puntuación.

TABLA No. 6.7.2.2.1.6 SITUACIÓN DE LA VIVIENDA

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Propia	Optimo	10	
Arrendada	Adecuado	8	
Con familiares	Regular	6	
Otras	Insuficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ De acuerdo al análisis del comportamiento crediticio se ha establecido que personas que poseen vivienda propia son considerados como mejores riesgos de crédito que aquellos que no lo tienen. Por lo tanto la opción propia está determinada como la mejor alternativa “Optimo”.
- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el cliente y registrar en el casillero de Calificación o Puntuación.

6.7.2.2.2 ANÁLISIS DE LAS 5 “C” DEL CRÉDITO

CARÁCTER

Para calificar la variable CARÁCTER se analizará la calificación del cliente dentro del sistema financiero; para lo cual se procederá con la revisión y registro del buró de crédito y central de riesgos;

TABLA No. 6.7.2.2.2.1 CENTRAL DE RIESGOS

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Calificación A	Optimo	9	
Calificación B	Adecuado	7	
Calificación C	Regular	6	
Calificación D - E	Insuficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Revisar el registró de datos financieros, y considerar los siguientes parámetros:

TIPO A: RIESGO NORMAL	CALIFICA
TIPO B: RIESGO POTENCIAL	CALIFICA (*)
TIPO C: DEFICIENTE	NO CALIFICA
TIPO D: DUDOSO RECAUDO	NO CALIFICA
TIPO E: PERDIDA	NO CALIFICA

En caso de que el cliente no califique como TIPO A ni TIPO B, tiene que constar el certificado emitido por la empresa respectiva como justificativo de dicha calificación, en caso de no existir el certificado el informe no procede. Las calificaciones “D” y “E” son indicio de mal carácter crediticio, por la cual se termina el proceso de análisis.

- ✓ Se revisará el detalle de distribución del endeudamiento al último mes dentro del sistema financiero, lo que nos da a conocer el tipo de crédito y la calificación en cada institución.
- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el cliente y registrar en el casillero de Calificación o Puntuación.
- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el cliente y registrar en el casillero de Calificación o Puntuación.

TABLA No. 6.7.2.2.2.2 BURO DE CRÉDITO

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Calificación A (último año)	Optimo	9	
Calificación B (último año)	Adecuado	7	
Calificación C (dos años)	Regular	6	
Calificación D - E (dos años)	Insuficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ Revisar el Buró de Crédito del solicitante, garante y sus cónyuges, para una buena experiencia crediticia en el último año calendario solo se aceptarán "A" ó "B". En dos años calendario que no presenten calificación "C" "D" o "E".
- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el cliente y registrar en el casillero de Calificación o Puntuación.

CAPACIDAD

Este es el punto de mayor importancia en el análisis de riesgo, por lo que se va a verificar la información financiera que respalde todas las actividades del cliente.

Para calificar la variable CAPACIDAD se analizará la Capacidad de pago del cliente, para ello se procederá a revisar el rol de pagos del cliente a fin de verificar su remuneración neta, sobre la cual se basará el flujo más los ingresos de otras actividades que tuviere él o su cónyuge siempre que se encuentren justificadas; de aquí se restara los egresos del solicitante.

TABLA No. 6.7.2.2.3 CAPACIDAD DE PAGO

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Saldo de \$400,00	Adecuado	9	
Saldo de \$300,00	Ajustado	7	
Saldo negativo	Deficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ Revisar los respaldos de la información financiera del cliente, para ello se tomará en consideración lo siguiente: certificado de ingresos o rol de pagos (empleado público o privado), declaraciones del SRI (negocio), contratos de arriendos (arrendatario), etc.
- ✓ Calcular la capacidad de pago del cliente mediante la siguiente fórmula:

$$\text{CapacidadDePago} = \text{Ingresos} - \text{Egresos}$$

Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el resultado y registrar en el casillero de Calificación o Puntuación.

CAPITAL

Para calificar la variable CAPITAL O PATRIMONIO se revisará que los bienes estén debidamente justificados.

TABLA No. 6.7.2.2.4 CAPITAL O PATRIMONIO

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Monto total de riesgos <= 50% p.	Adecuado	9	
Monto total de riesgos entre 50% y 100% p.	Ajustado	6	
Monto total entre 100% y 200% p.	Comprometido	2	
Ninguno	Deficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Calificar el nivel patrimonial de cada cliente como:

- ✓ Nivel Patrimonial Adecuado: Siempre que el monto de total de riesgos (incluida la nueva operación) sea menor o igual al 50% del patrimonio confirmado del cliente.
- ✓ Nivel Patrimonial Ajustado: Cuando el monto total de riesgos (incluida la nueva operación) este entre el 50% y 100% del patrimonio confirmado del cliente.
- ✓ Nivel Patrimonial Comprometido: Cuando el monto total de riesgos (incluida la nueva operación) este entre el 100% y el 200% del patrimonio confirmado del cliente.
- ✓ En caso de existir exceso al 200% del nivel patrimonial, determinado por la ley (sin garantías reales que puedan cubrir el exceso) no procederá al análisis.

- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el resultado y registrar en el casillero de calificación o puntuación.

COLATERAL

Para calificar la variable COLATERALES se revisará el tipo de garantía presentada.

TABLA No. 6.7.2.2.2.5 GARANTIAS REALES

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Cobertura \geq 200%	Adecuado	8	
Cobertura \geq 150%	Comprometido	6	
Cobertura \leq 140%	Deficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ En garantías reales (prendas o hipotecas) debe constar en la carpeta el avalúo actualizado y la foto del bien.
- ✓ Calificar a la garantía real presentada como adecuada cuando cuya cobertura sea igual o mayor al 200%. En ningún caso podrá ser menor al 140% por disposiciones de carácter legal.
- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el resultado y registrar en el casillero de Calificación o Puntuación

TABLA No. 2.7.2.2.2.6 OTROS TIPOS

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Avales personales	Adecuado	7	
No requiere	Comprometido	5	
Ninguna	Deficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ Cuando sean avales personales se valorará tanto el nivel patrimonial, central de riesgos, y capacidad de pago de acuerdo a los parámetros descritos. Entre las opciones descritas se considera como la más adecuada los “Avales personales”.

CONDICIONES

Para calificar la variable **CONDICIONES** se analizará la situación socio-económica, la calificación de este elemento, no considera al sujeto de crédito sino al sector al que pertenece.

TABLA No. 6.7.2.2.2.7 SITUACION SOCIO-ECONOMICA

Escala o descripción	Clasificación	Ponderaciones	Calificación o Puntuación
Sit. Socio-económica excelente	Optimo	9	
Sit. Socio-económica buena	Adecuada	7	
Sit. Socio-económica baja	Regular	5	
Sit. Socio-económica deficiente	Deficiente	0	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

- ✓ Analizar el sector donde se desenvuelve el cliente y establecer la situación en la que se encuentra, la misma debe ser favorable para minimizar el riesgo crediticio.
- ✓ Asignar la calificación de acuerdo a la opción a la que pertenezca el resultado y registrar en el casillero de Calificación o Puntuación.

RESUMEN DE LAS VARIABLES CALIFICADAS

VARIABLES

INFORMACIÓN PERSONAL

Parámetros	Ponderaciones	Calificación
Situación laboral	10	
Tiempo que posee el negocio	10	
Estado civil	8	
Cargas familiares	7	
Edad	9	
Situación de la vivienda	10	
Total	54	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

CARÁCTER

Parámetros	Ponderaciones	Calificación
Central de riesgos	9	
Buro de crédito	9	
Total	18	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

CAPACIDAD

Parámetros	Ponderaciones	Calificación
Capacidad de pago	9	
Total	9	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

CAPITAL

Parámetros	Ponderaciones	Calificación
Patrimonio	9	
Total	9	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

COLATERALES

Parámetros	Ponderaciones	Calificación
Garantías reales	8	
Otro tipo de garantía	7	
Total	15	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

CONDICIONES

Parámetros	Ponderaciones	Calificación
Situación socio-económica	9	
Total	9	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

RESUMEN FINAL Y PUNTAJE OBTENIDO

RESUMEN GENERAL			
VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA	CLASIFICACIÓN	CALIFICACIÓN O PUNTAJE
Información personal	54		
Carácter	18		
Capacidad	9		
Capital	9		
Colateral	15		
Condiciones	9		
TOTALES	114		

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

ESCALA DE CALIFICACIÓN

RANGOS	RESULTADO
114 A 90 PUNTOS	APROBADO (RIESGO BAJO)
89 A 80 PUNTOS	APROBADO (RIESGO MEDIO)
79 A 0 PUNTOS	NEGADO (RIESGO ALTO)

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Verificación de resultados

- ✓ Revisar el puntaje final de la calificación del cliente con el cual se toma la decisión de aprobar o negar el crédito.
- ✓ Elaborar el informe de análisis y evaluación del sujeto de crédito.
- ✓ Presentar al gerente y/o subgerente para autorizar la aprobación del crédito.

ETAPA 3

6.7.2.3 RESOLUCIÓN, FORMULACIÓN Y DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

Responsable: Gerente/ Subgerente

Actividades:

- ✓ Receptar el informe enviado por el área de Crédito y Cobranza.
- ✓ Analizar el informe y de ser el caso aprobar, negar o postergar el mismo, enviar vía mail o fax al área de Crédito y Cobranza para que realice las gestiones pertinentes.

Se le comunicara al cliente si su solicitud de crédito ha sido APROBANDO, DENEGANDO o POSTERGANDO en los formularios que se detalla a continuación:

Formato de solicitud de Aprobación del Crédito

HIDROTECNOLOGIA Solicitud de Aprobación del Crédito

Lugar y fecha: _____

Destinatario: _____

Por este medio se le comunica que en la resolución No. ____ De la sección de comité No. ____ Nuestra empresa decidió **APROBAR** su solicitud de crédito No. ____ Bajo los siguientes términos y condiciones:

A) Condiciones generales:

1. Prestatario: _____
2. Monto (en números y letras) _____
3. Plan de Inversión _____
4. Forma de desembolso _____
5. Tasa de interés _____
6. Plazo _____
7. Garantía _____

B) Condición especial

1. Presentación de documentos, facturas, etc. de avance e informes del estado de las inversiones planificadas.

Por lo cual le solicitamos pasar por nuestras oficinas para formalizar la operación y concretizar lo relativo a los desembolsos.

Atentamente:

Gerente General de la Empresa

HIDROTECNOLOGIA

Formato de Denegación del Crédito

HIDROTECNOLOGIA Solicitud Denegada del Crédito

Lugar y fecha: _____

Destinatario: _____

Estimado señor:

Por este medio se le comunica que en la resolución No. _____ De la sección de comité No. _____ Nuestra empresa decidió **DENEGAR** su solicitud de crédito No. _____ Bajo los siguientes términos:

Aquí se le explica al interesado los motivos por los cuales no se puede autorizar su solicitud de crédito.

Ejemplo:

Calificación “C”, “D”, “E” en la central de riesgos.

Calificación C”, “D”, “E” en el buró de crédito.

No posea capacidad de pago etc.

Esperando poder atenderle en mejor ocasión, le saludamos.

Atentamente:

Gerente general de la empresa

HIDROTECNOLOGIA

Formato de Postergar el Crédito

HIDROTECNOLOGIA Solicitud de Postergar el Crédito

Lugar y fecha: _____

Destinatario: _____

Estimado señor:

Por este medio se le comunica que en la resolución No. ____ De la sección de comité No. ____ Nuestra empresa decidió **POSTERGAR** la decisión sobre su solicitud de crédito No. ____ Basado en lo siguiente:

Aquí se le explica al interesado los motivos por los cuales no se puede, por el momento, autorizar su solicitud de crédito,

Ejemplo:

Faltan documentos, no ha completado requisitos, etc.

Esperando su atención a la presente para poder atenderle prontamente, le saludamos.

Atentamente:

Gerente general de la empresa

HIDROTECNOLOGIA

ETAPA 4

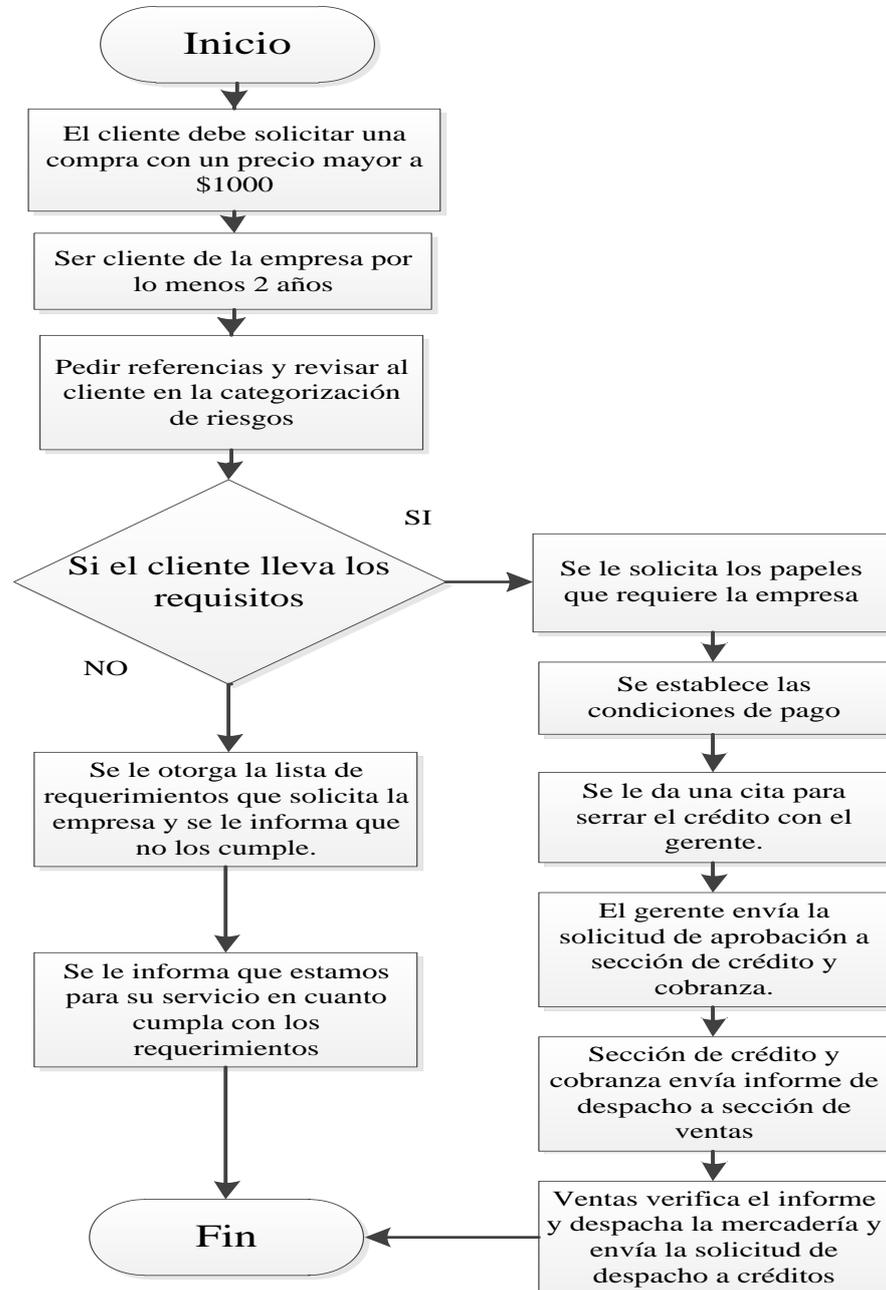
6.7.2.3 ENTREGA

Responsable: Área de ventas

Actividades:

- ✓ Recepar la solicitud de aprobación del crédito enviada por el área de crédito y cobranza.
- ✓ Despachar al cliente la mercadería solicitada.
- ✓ Embarque de la mercadería.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CRÉDITO



Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

6.7.1 MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZA

6.7.1.1 REGLAMENTO INTERNO DE COBRANZA

Es muy importante la elaboración de las políticas de crédito, ya que si consideramos el aprobar un crédito después de valorar la información de la solicitud de crédito, no es suficiente para obviar el riesgo de su cancelación, es por eso que se ha establecido los siguientes lineamientos de cobranza. En la sección de créditos el personal responsable de la operación, una vez identificado los clientes morosos realizara las siguientes actividades:

- ✓ Exigir el inmediato pago de capital, interés y demás valores que corresponden, mediante notificaciones escritas, llamadas telefónicas, cobranza judicial, de lo contrario se dejara evidencia en el expediente del cliente.
- ✓ Se establecerá un valor por cada notificación (a deudor y garante, conforme a la tabla propuesta por el autor de la presente investigación), el mismo que será cargado al sistema de forma manual a la cuenta del deudor y garante.

TABLA No. 6.7.1.1.1 COSTO POR GESTIÓN DE COBRANZA

TABLA DE COSTOS POR GESTIÓN DE COBRANZA								
Montos de cuotas vencidas (\$)	Días de mora							
	De 3 a 5 días	De 6 a 15 días	De 16 a 30	De 3 a 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Más de 360
Menor a \$50	\$0,50	\$0,75	\$1,25	\$1,50	\$2,50	\$3,00	\$3,50	\$4,00
\$51 a \$150	\$0,75	\$1,50	\$2,00	\$4,00	\$6,00	\$8,00	\$10,00	\$12,00
\$151 a \$300	\$1,50	\$2,50	\$5,00	\$7,00	\$10,00	\$12,00	\$15,00	\$20,00
\$301 a \$500	\$2,50	\$5,00	\$10,00	\$15,00	\$20,00	\$25,00	\$30,00	\$45,00
\$501 a \$800	\$5,00	\$10,00	\$15,00	\$20,00	\$30,00	\$40,00	\$50,00	\$70,00
\$801 a \$1200	\$7,00	\$15,00	\$25,00	\$35,00	\$45,00	\$55,00	\$70,00	\$120,00
\$1201 a \$1700	\$12,00	\$20,00	\$35,00	\$55,00	\$65,00	\$80,00	\$100,00	\$150,00
\$1701 a \$ 2500	\$15,00	\$20,00	\$45,00	\$60,00	\$85,00	\$120,00	\$150,00	\$250,00
Más de \$2501	\$20,00	\$25,00	\$55,00	\$75,00	\$95,00	\$150,00	\$250,00	\$300,00

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

Recuperación vía legal

Los gastos originados en el cobro por vía judicial serán del 10% al 15% del valor total recaudado y serán destinados al pago del abogado externo contratado y/o del abogado interno, adicional previa justificación del abogado externo se entregara un valor de \$20 (promedio) que serán para cubrir gestiones previas a la demanda del crédito, el mismo que será cargado a la cuenta del crédito adeudado.

- ✓ Los gastos originados en el cobro por vía judicial serán asumidos por el deudor o deudores o garante, así como el pago de los honorarios del abogado.

TABLA No. 6.7.1.1.2 COSTO POR ENTREGA DE NOTIFICACIÓN

TABLA DE COSTOS POR ENTREGA DE NOTIFICACIONES DE PLAZOS VENCIDOS			
Monto de cuotas vencidas (\$)	Primera notificación	Segunda notificación	Tercera notificación
Hasta \$200	\$5,00	\$7,00	\$10,00
\$201 a \$400	\$10,00	\$15,00	\$20,00
\$401 a \$700	\$15,00	\$20,00	\$25,00
Mayor a \$701	\$20,00	\$25,00	\$30,00

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

De seguimiento y recuperación

- ✓ El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusivo del personal de la sección de créditos y cobranza quien deberá estar pendiente de los vencimientos
- ✓ Supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados y el destino del crédito.

6.7.1.2 PLAN DE COBRANZA ADMINISTRATIVO

Responsable: Área de crédito y cobranza

Actividades:

- ✓ Revisar los informes de crédito atrasadas (pasados 1 día antes de su fecha de pago)

Realizar los pasos que se detallan a continuación:

6.7.1.2.1 Reconocimiento

Se procede al reconocimiento de los clientes que ha sobrepasado su plazo de crédito no mayor de 30 días y se procede a tomar las siguientes acciones:

6.7.1.2.2 Procedimiento

- ✓ Se procede a llamar por vía telefónica e informarle que presenta retraso en su fecha de pago.
- ✓ Se le enviara el recordatorio a su correo electrónico del cliente que lo posea

Se tomara en cuenta estos pasos para un cobro eficiente de los créditos otorgados por la empresa

6.7.1.2.3 Seguimiento

Llamadas telefónicas: Se le informa mediante llamadas telefónicas que se acerque a cancelar su deuda atrasada será el primer paso.

Carta: Trascurrido 10 días de la llamada telefónica se le envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación de pago y manifestándole que puede generar intereses su descuido, trascurrido 5 días se le vuelve a enviar una carta recordándole su obligación de pago será el segundo paso.

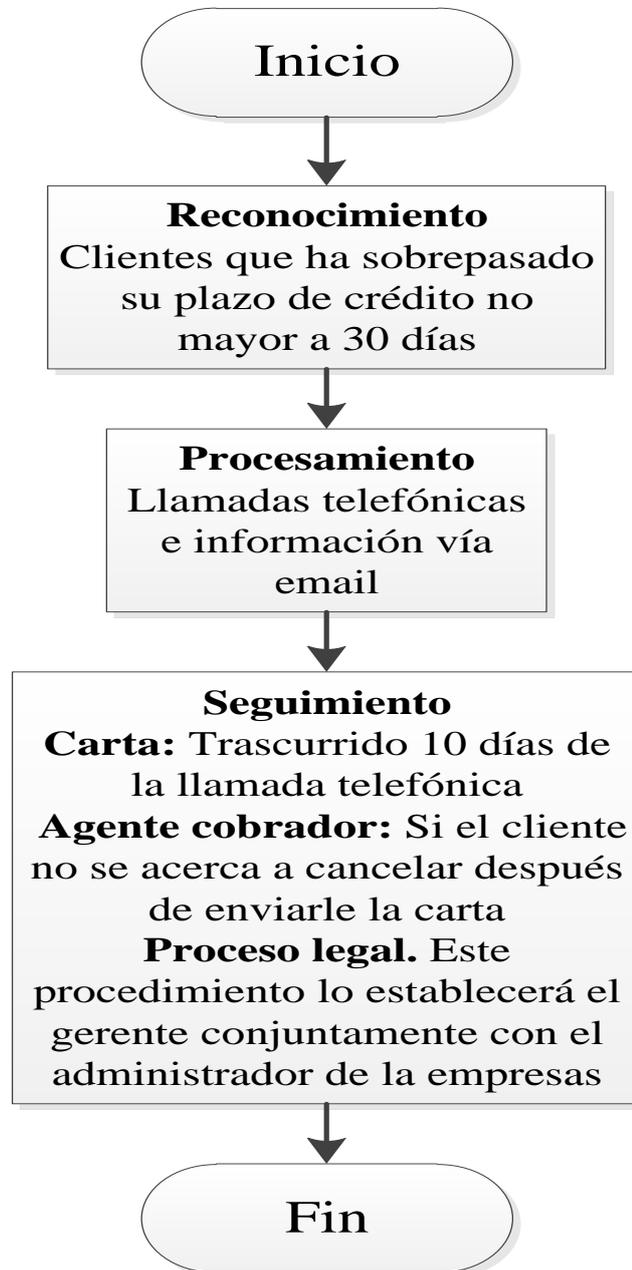
Agente de cobros: El área de crédito y cobranza enviara a un individuo (agente de cobro) al lugar de trabajo o vivienda del cliente para realizar la cobranza del crédito, los honorarios en esta gestión de cobro se le otorgara si el trámite es favorable y reduce el porcentaje de cartera vencida.

Procedimiento legal: Este es el paso más estricto en el proceso de cobro, es una alternativa que utilizan las empresas. El procedimiento legal obliga al deudor a cancelar o a declararse en bancarrota, el procedimiento legal se lo realizara en montos altos de dinero.

El autor del presente trabajo ha creado el presente modelo de gestión de crédito y cobranza basándose en los libros de Richard P. Ettinger, David E. Golieb y John W. Seder “Crédito y cobranza”.

Esperando que dicha propuesta ayude a la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato, a mejorar el proceso crediticio y el proceso de cobranza, esperando que con el presente modelo, fortalezca su situación financiera futura y fortalezca la relación acreedor – deudor para el beneficio de la empresa y sus clientes.

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE COBRANZA



Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

6.7.2 Plan operativo

TABLA No. 6.7.2 PLAN OPERATIVO

FASES	ETAPAS	ACTIVIDAD	METAS	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO	RECURSOS
Diseño y elaboración	Análisis de la situación actual	Recopilación de la información	Conocer el proceso actual de crédito y cobranza	Investigador	1 semana	\$5,00	Humano, Material, Económico, Tecnológico, Tiempo
		Análisis de proceso de concesión de crédito y proceso de cobro.					
	Diseño y desarrollo de un modelo de gestión de crédito y cobranza	Desarrollo de un reglamento interno de crédito y cobranza	Estableces un reglamento interno de crédito y cobranza y su proceso	Investigador	2 semanas	\$20,00	
		Desarrollo de un proceso de crédito					
Desarrollo de un proceso de cobranza							
Implementación	Identificación de la necesidad del cliente	Recepción de solicitud de crédito y documentación	Mitigar el riesgo crediticio mediante un proceso adecuado de análisis y evaluación de clientes para la concesión del crédito	Sección de crédito y cobranza	2 semana	\$50,00	
	Análisis e Informes de Crédito	Verificación de datos evaluación y calificación del solicitante.					
	Toma de decisión en el otorgamiento	Aprobación, postergación o denegación de la		Gerente y sub gerente de la empresa			

		solicitud de crédito					
Prueba piloto	Capacitación	Capacitar al personal responsable de implementar la propuesta	Proporcionar los conocimientos necesarios al personal de crédito y cobranza	investigador	4 semanas	\$80,00	
	Definición de una muestra del cliente.	Seleccionar una muestra de clientes que presentaron la solicitud de crédito y cumplieron con los requisitos establecidos en el reglamento interno de crédito y cobranza	Prevenir un alto porcentaje de cartera vencida de clientes	Personal de crédito y cobranza			
	Aprobación del crédito	Concesión del crédito al deudor o solicitante		Gerente y sub gerente			
Análisis de resultados	Análisis de resultados	Analizar los resultados obtenidos de la prueba piloto	Prevenir un alto porcentaje de cartera	Personal de crédito y cobranza	1 semana	\$50,00	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

6.8 Administración de la propuesta

Organigrama estructura

Concepto

El organigrama estructural es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de sus unidades administrativas que las integra, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

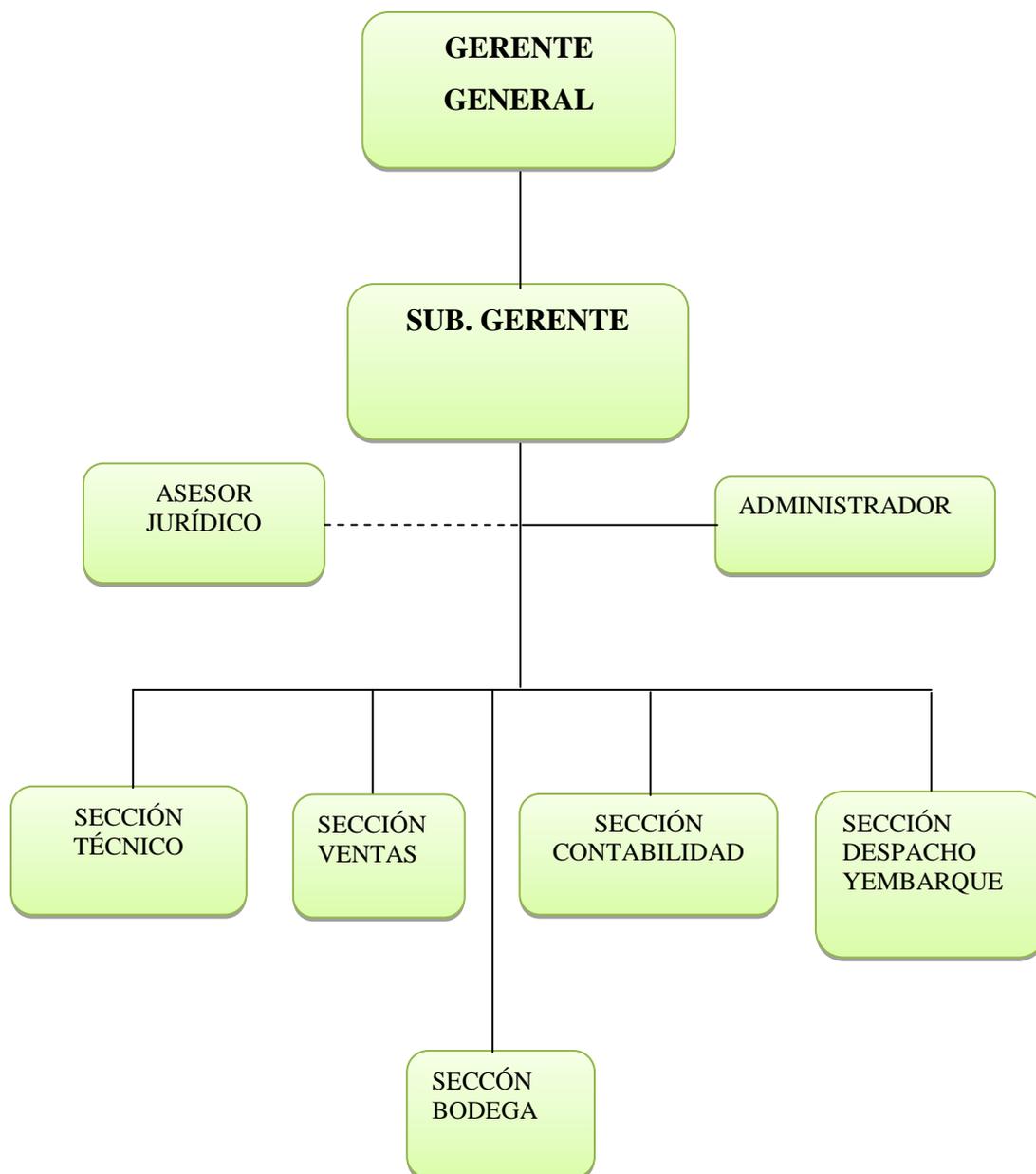
Objetivo

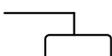
Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

Utilidad

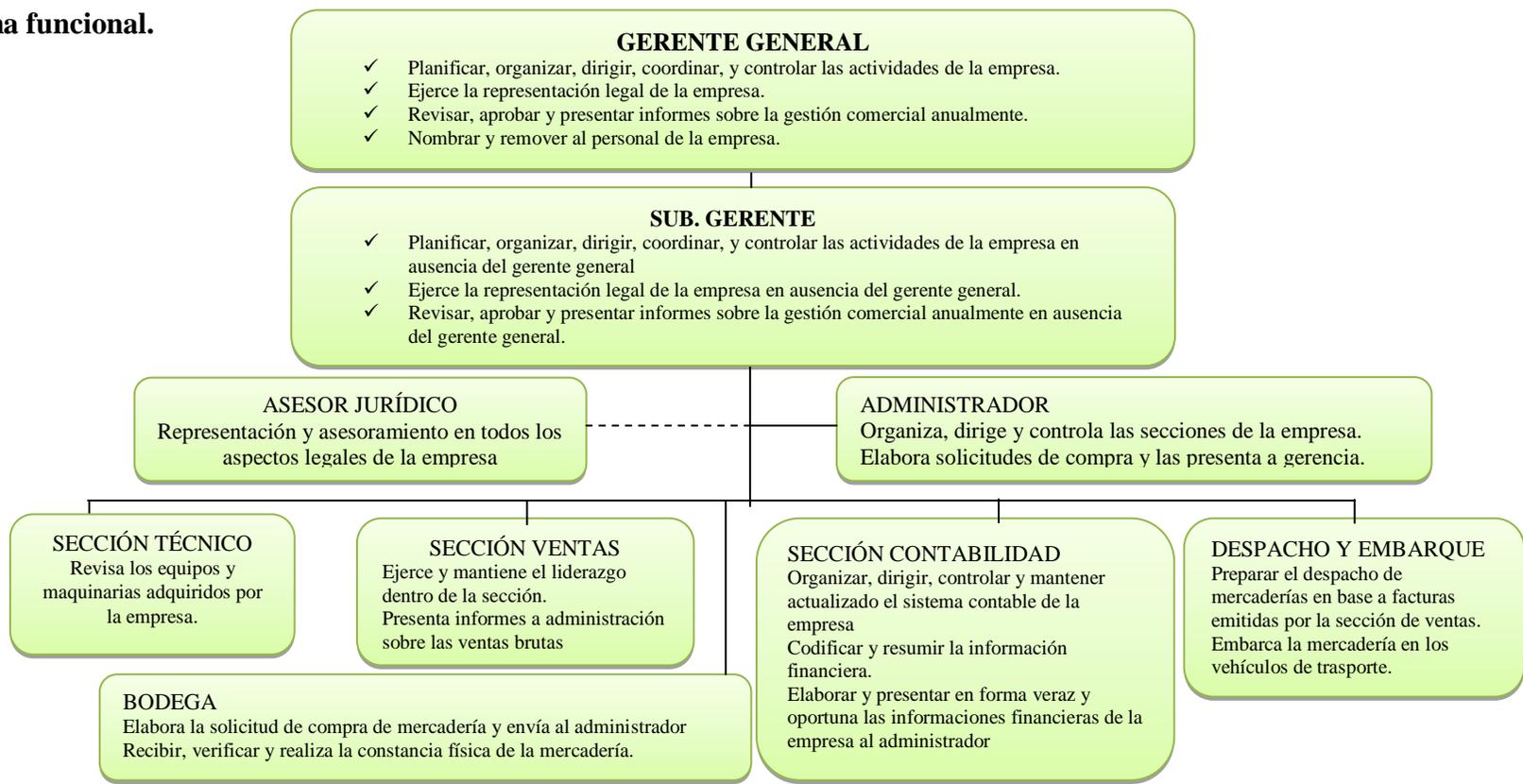
- ✓ Proporcionar una imagen formal de la organización.
- ✓ Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.
- ✓ Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- ✓ Constituye una fuente autorizada de consulta.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA HIDROTECNOLOGIA



Referencias	Elaborado por	Aprobado por	Fecha
Autoridad 	Sr. Willam Gualancañay	Ing. Edwin Robayo	25/05/2012
Auxiliar 	Sr. Willam Gualancañay	Lic. Mentor Córdova	25/05/2012

Organigrama funcional.



Referencias	Elaborado por	Aprobado por	Fecha
 Autoridad	Sr. Willam Gualancañay	Ing. Edwin Robayo	25/05/2012
 Auxiliar	Sr. Willam Gualancañay	Lic. Mentor Córdova	25/05/2012

El equipo que estará encargado de la administración de la propuesta está conformado por las siguientes personas:

TABLA No. 6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

CARGO	FUNCIÓN PRINCIPAL
Gerente y sub gerente	Supervisar y controlar la ejecución de la propuesta
Personal de crédito	Normar y controlar el análisis de las solicitudes de crédito con el propósito de determinar si el cliente es sujeto de crédito y definir por consiguiente si amerita el otorgamiento del crédito
personal de cobranza	En cargado de la recuperación del crédito otorgado al cliente mediante procedimiento, reconocimiento y seguimiento
Gerente	Aprobación, denegación o suspensión del crédito solicitado por el deudor

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

6.9 Previsión de la evaluación

Con el propósito de tomar decisiones oportunas en cuanto al desempeño y eficacia de la propuesta planteada es importante disponer de un plan de evaluación, el mismo que se detalla a continuación:

TABLA No. 6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Preguntas básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente de la empresa “HIDROTECNOLOGIA”.
¿Por qué evaluar?	El objetivo esencial para evaluar la propuesta es para determinar su efectividad y tomar decisiones que permitan mantenerla, modificarla o mejorarla; y en caso extremo sustituirla.
¿Para qué evaluar?	Para medir y prevenir un alto porcentaje de cartera vencida de clientes.
¿Qué evaluar?	El procedimiento de crédito y cobranza para prevenir un alto porcentaje de cartera
¿Quién evalúa?	El gerente y sub gerente de la empresa
¿Cuándo evaluar?	La evaluación de la propuesta se llevará a cabo posteriormente a la realización de la prueba piloto, pues en un periodo de 6 meses se logrará obtener resultados reales de su aplicación; es decir en el mes de enero del 2013 se podrá comprobar si la propuesta planteada es la adecuada mediante el análisis de resultados con el índice de morosidad a la fecha: si éste porcentaje calculado es inferior al 15% se concluye que el proceso de crédito y cobranza es efectivo y ayuda a reducir el índice de morosidad con lo que es la solución perfecta al problema de la empresa.
¿Con que evaluar?	La evaluación de la propuesta se realizará al final de cada año con los datos históricos de las ventas a crédito, de acuerdo al análisis e interpretación de cartera establecida en el capítulo IV.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA

FASES - ETAPAS DE LA PROPUESTA	May-12	Jun-12	Jul-12	Ago-12	Sep-12	Oct-12	Nov-12	Dic-12	Ene-13
DISEÑO Y ELABORACIÓN									
Análisis de la situación actual									
Desarrollo de modelo de gestión de crédito y cobranza									
IMPLEMENTACIÓN									
Identificación de la necesidad del cliente									
Análisis de datos e Informes de Crédito									
Resultados y toma de decisión en el otorgamiento									
PRUEBA PILOTO									
Capacitación									
Definición de una muestra de clientes									
Aplicación del proceso de crédito y cobranza									
Concesión del crédito del solicitante									
EVALUACIÓN									
Tiempo necesario para obtener resultados									
Aplicación de índices de morosidad y análisis de resultados									

Fuente: Investigación

Elaborado por: Willam Gualancañay

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS:

- ANDREW B. ABEL (2004) "*Finanzas*" Cuarta edición, Editorial Assistant, México.
- ANGEL PEDRO GOMEZ (2007) "*Contabilidad*" Segunda edición, Editorial Kimpres Ltda. Santafé de Bogotá – Colombia.
- ARMANDO MÚNERA CÁRDENAS (2000) "*Principios de la contabilidad*" Tercera edición, Editorial Normas S.A, Bogotá – Colombia.
- B. CURTIS EATON (2002) "*Economía*" Tercera edición, Editorial LIMUSA S.A, México
- BERNARD J. HARGADON JR. (2000) "*Principios de contabilidad*" Tercera edición, Editorial Normas S.A, Bogotá – Colombia.
- CÉSAR AUGUSTO BERNAL TORRES Y HERNÁN DARÍO SIERRA ARANGO (2008) "*Proceso Administrativo*" Primera edición, Editorial Pearson Educación de México S.A de C.V.
- CHARLES T. HORNGRER (2003). "*Contabilidad*", Tercera edición, Editorial Industrias Mexicana, México.
- ECON. JOSÉ VICENTE VÁSCONEZ ARROYO (2000) "*Contabilidad General*" Segunda edición, Editorial San Cayetano, Loja – Ecuador
- FRANCISCO ALCARAZ QUILES (2001) "*Contabilidad*" Segunda edición, Editorial Normas S.A, Bogotá - Colombia.
- GABRIELA ESCRIBANO RUIZ (2009) "*Gestión Financiera*" Segunda edición, Editorial Closas Orcoyen, S.L, Cali - Colombia.
- JAMES C. VAN HORNE (2004) "*Administración Financiera*" Segunda edición, Editorial Ediciones contabilidad moderna – Buenos aires.
- JOHN W. SEDER (2002) "*Crédito y cobranza*" Primera edición, Compañía editorial Continental, S.A C.V., México
- JOSELITO NARANJO SALGUERO (2002) "*Contabilidad Comercial*" Tercera edición, Editorial Grupo Patria Cultura S.A, México.
- LINDA SMITH BAMBER (2003) "*Contabilidad Comercial*" Segunda edición editorial industrias Mexicana, México.

- LOURDES MUNCH (2010) "*Administración*" Primera edición, Editorial Pearson Educación de México S.A de C.V
- LOURDES MUNCH (2011) "*Administración*" Tercera edición, Editorial Pearson Educación de México S.A de C.V
- MARCELO NARANJO SALGUERO (2003) "*Contabilidad Comercial*" Tercera edición, Editorial Publishedb y Prentice, Juárez - México
- MERCEDES BRAVO VALDIVIESO (2005) "*Contabilidad general*" Octava edición editorial, Editora NUEVODIA, Quito – Ecuador.
- MICHAEL A. ROBINSON (2003) "*Contabilidad*", Tercera edición, Editorial Industrias Mexicana, México.
- PALOMA RODRIQUEZ SANS (2007) "*Contabilidad*" Segunda edición, Editorial Diconta, Madrid - España
- PEDRO ZAPATA SÁNCHEZ (2005) "*Contabilidad General*" Quinta Edición, Editorial Copyright, Cali - Colombia.
- RICHARD P. ETTINGER Y DAVID E. GOLIEB (2001) "*Crédito y cobranza*" Decimoséptima edición, Compañía editorial Continental S.A de C.V
- RUBÉN SARMIENTO R. (2008) "*Contabilidad Básica*" Primera edición, Editorial Voluntad, Quito – Ecuador.
- WALTER T. HARRISON JR. (2003) "*Contabilidad*", Tercera edición, Editorial Industrias Mexicana, México.

DICCIONARIOS DE CONTABILIDAD

- JOSE M. CODERA MARTÍN (1992) "*Diccionario de Contabilidad*" Octava edición, Editorial PIRAMIDES S.A, Madrid – España.
- O GRECO (2000) "*Diccionario Contable*" Segunda edición, Editorial CULTURA, S.A, Madrid – España.

TESIS:

Campaña, Jakeline. (2010). La creación del manual de crédito y cobranza permitirá mejorar la gestión crediticia en la cooperativa de ahorro y crédito el tesoro pillareño Ltda. Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato (UTA).

Lcdo. Heredia P, Cesar. (2006), Políticas y procedimiento de crédito y cobranza para la recuperación de cartera de CLOBAL COLOR S.C.C. Biblioteca de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Técnica de Ambato (UTA).

Srta. Nogales P, Soledad. (2005) Implementación de un manual de procedimientos en la concesión y recuperación de créditos en automotores Pérez para reducir el riesgo en la empresa. Biblioteca de la Facultad de Contabilidad de la Universidad Técnica de Ambato (UTA)

INTERNET:

<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>

<http://www.bcv.org.ve/c1/abceconomico.asp>

<http://definicion.de/renovacion/>

ANEXOS

ANEXO No. 01



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Facultad de Ciencias Administrativas
Proyecto de tesis de grado

Tema: “Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato”.

Objetivo: Investigar de qué manera incide el inadecuado proceso de créditos y cobranzas en la cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato.

Entrevista dirigida a los directivos de la empresa “HIDROTECNOLOGIA”

I. Información específica

1. ¿Qué componentes del crédito se analiza en la empresa para otorgar un crédito?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Sujeto de crédito. | <input type="checkbox"/> |
| Plazos de Crédito. | <input type="checkbox"/> |
| Montos de crédito | <input type="checkbox"/> |
| Ninguno | <input type="checkbox"/> |

Porque Razón:

2. ¿En la empresa existe políticas de crédito?

- | | |
|--------|--------------------------|
| 2.1 Si | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 NO | <input type="checkbox"/> |

Porque razón:

3. ¿A qué plazo otorga los créditos la empresa?

- 3.1 30 días
- 3.2 60 días
- 3.3 90 días
- 3.4 120 En adelante
- 3.5 No tiene establecido plazos

Porque razón:

4. ¿A cuánto haciende los montos de crédito otorgados por la empresa?

- 4.1 De \$1,00 a 300,00
- 4.2 De \$301,00 a 600,00
- 4.3 De \$601,00 a 900,00
- 4.4 De \$ 1200 en adelante
- 4.5 No existe montos máximos ni mínimos

Porque razón:

5. ¿De qué manera la empresa realiza los cobros de los créditos otorgados a sus clientes?

- 5.1 Llamadas telefónicas
- 5.2 Visitas personales
- 5.3 Vía legal
- 5.4 Las 3 anteriores

Porque razón:

6. ¿Qué acciones toma la empresa cuando los clientes no cumple con sus pagos a tiempo?

- 6.1 vía legal
- 6.2 Interés
- 6.3 Ninguno

7. ¿Cuándo la empresa otorga un crédito por qué razones considera que los clientes presentan incumplimiento en sus obligaciones de pago?

- 1.1 Olvido
- 1.2 Situación económica
- 1.3 Falta de tiempo
- 1.4 Plazo del crédito es corto
- 1.5 Gastos familiares

Porque razón:

8. ¿Por qué medio se comunica a los clientes que registran retraso en sus pagos?

- 8.1 Llamadas telefónicas
- 8.2 Correo electrónico
- 8.3 Las 2 anteriores
- 8.4 Ninguno

9. ¿Considera que la implementación de un proceso de crédito y cobranza puede ayudar a disminuir la alta cartera vencida de clientes?

- 9.1 De acuerdo**
- 9.2 Desacuerdo**

ANEXO No. 02



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Facultad de ciencias administrativas

Proyecto de tesis de grado

Tema: “Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato”.

Objetivo: Investigar de qué manera incide el inadecuado proceso de créditos y cobranzas en la cartera vencida de la empresa “HIDROTECNOLOGIA” de la ciudad de Ambato.

Encuesta dirigida a los clientes externos de la empresa “HIDROTECNOLOGIA”

I. Información general

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo M F

Zona de residencia: _____

Ocupación: _____

Nivel de estudio:

Primario

Secundario

Superior

Pos. Grado

Estimado cliente, sírvase contestar las siguientes preguntas, con el fin de mejorar el servicio de créditos otorgados por esta empresa.

II. Información específica

1. ¿Qué tiempo es usted cliente de esta empresa?

1.1. De 1 mes a 2 meses

1.2. De 3 a 4 meses

1.3. De 5 a 6 meses

1.4. De 7 a 8 meses

1.5. De 9 en adelante.

2. ¿En unidades monetarias indique cual es el valor promedio de compra en esta empresa?

2.1. De \$1,00 a \$100,00

2.2. De \$101,00 a \$200,00

2.3. De \$201,00 a 300,00

2.4. De \$301,00 a 400,00

2.5. De 401.00 en Adelante.

3. ¿Cuántas veces por mes acude a comprar en la empresa?

3.1. De 1 a 2 veces

3.2. De 3 a 4 veces

3.3. De 5 a 6 veces

3.4. De 7 a 8 veces

3.5. De 8 en adelante.

4. ¿Actualmente cuantos créditos tiene usted en otras instituciones?

4.1. De 0 a 1 créditos

4.2. De 2 a 3 créditos

4.3. De 4 a 5 créditos

4.4. De 6 a 7 créditos

4.5. De 8 en adelante

5. ¿Si esta empresa le otorgaría un crédito en que tiempo le gustaría liquidar la deuda?

5.1 De 15 a 30 Días

5.2 De 30 a 60Días

5.3 De 60 a 90 días

5.4 De 3 meses a 6 meses

5.5 De 6 meses en adelante

6. ¿De preferencia le gustaría que la empresa le recuerde con anterioridad la fecha de pago de su deuda, mediante?

6.1 . Llamadas telefónicas

6.2 . Aviso por escrito

6.3 . A su correo electrónico

7. ¿Con cuántos días de anticipación le gustaría que le recuerde su fecha de pago?
- 7.1 .De 1 a 2 Días
- 7.2 .De 3 a 4 Días
- 7.3 .De 5 a 6 Días
- 7.4 .De 7a 8 Días
- 7.5 .De 8 en adelante
8. ¿Por qué motivo usted presentaría o presenta retrasos en las obligaciones de pago?
- 8.1 Olvido
- 8.2 Situación económica
- 8.3 Falta de tiempo
- 8.4 Plazo del crédito es corto
- 8.5 Gastos familiares
9. ¿Qué forma de pago utiliza usted para la cancelación de su crédito?
- 9.1 En efectivo
- 9.2 Cheques
- 9.3 Tarjeta de crédito
- 9.4 Mediante depósitos
- 9.5 Mediante transferencias
10. ¿Si la fecha de pago llega a su vencimiento usted estaría dispuesto a?
- 10.1 Renegociar el crédito
- 10.2 Renovar el crédito
- 10.3 Ninguno
11. ¿Tiene usted conocimiento si la empresa aplica un interés por mora en su crédito?
- 11.1 Siempre
- 11.2 Nunca
- 11.3 Desconoce

ANEXO No. 03
HIDROTECNOLOGIA
Sistema de riego Israelita
Ambato – Ecuador
Unidad Nacional y Primera Imprenta
Ventas – Saldo Cartera

2008		2009		2010		2011	
VENTAS	CARTERA	VENTAS	CARTERA	VENTAS	CARTERA	VENTAS	CARTERA
863436,18	112522,43	862456,09	124631,18	873123,34	136408,33	887456,98	142420,23

Fuente: área de crédito y cobranza

Elaborado por: Ing. Vladimir Robayo

ANEXO No. 04
HIDROTECNOLOGIA
AMBATO ECUADOR

PRIMERA IMPRENTA Y UNIDAD NACIONAL

Nómina del personal Administrativo y Operacional

ÁREA ADMINISTRATIVO		
APELLIDOS Y NOMBRES	# PERSONAL	CARGO
Ing. Edwin Robayo	1	Gerente
Ing. Irma Cuenca	1	Subgerente
Ing. Héctor Vladimir Robayo Villarroel	1	Sistemas
Sr. Alberto Rafael Mosquera Núñez	1	Técnico
Sr. José Luis Viteri Frutos	1	Técnico
TOTAL ADMINISTRATIVOS	5	
ÁREA DE OPERACIONES		
Acosta Lescano Jose Salvador	1	Despachador
Cabascango Torres Carlos Eduardo	1	Despachador
Calle Gonzalez Víctor Manuel	1	Despachador
Cuenca Fernández Telmo Rodrigo	1	Guardalmacén
Flores Pico Edison Martin	1	Despachador
Llugslla Manobanda Jesús Germán	1	Despachador
Miño Paillocho Milton Rodrigo	1	Vendedor
Olivares Pilco Edgar Orlando	1	Despachador
Ortiz Toa Klever Patricio	1	Despachador
Ponluisa Ojeda Luis Arcadio	1	Despachador
Ríos Vaca Carlos Alejandro	1	Vendedor
Sánchez Villacres Ofelia Alejandra	1	Despachador
Toroshina Quinatoa Segundo Abraham	1	Despachador
Total Operaciones	13	
Total Personal Administrativo y Operaciones	18	