



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA FINANCIERA**

Tema:

**“EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA LIQUIDEZ DE
DIDÁCTICA EDITORIAL NUEVO MILENIO”**

Autora: Jéssica Estefanía Punina Guaítara

Tutor: Dr. César Salazar

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. César Salazar, con C.I. 180259229-3, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema “EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA LIQUIDEZ DE DIDÁCTICA EDITORIAL NUEVO MILENIO”, desarrollado por la Srta. Jéssica Punina, Egresada de la Carrera de Ingeniería Financiera, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad presencial, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de trabajos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, 03 de abril de 2014



Dr. César Salazar
TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Jéssica Estefanía Punina Guáitara, con C.I. 1804288304, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación sobre el tema “EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA LIQUIDEZ DE DIDÁCTICA EDITORIAL NUEVO MILENIO”, es original auténtico y personal en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las normas de la universidad.

Ambato, 26 de enero de 2015



Jéssica Punina

AUTORA

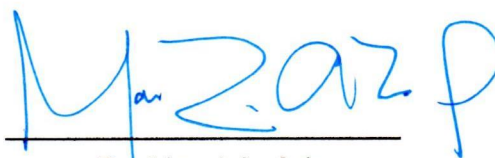
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “EL RIESGO DE CRÉDITO Y LA LIQUIDEZ DE DIDÁCTICA EDITORIAL NUEVO MILENIO”, elaborado por Jéssica Estefanía Punina Guáitara, estudiante de la Carrer de Ingeniería Financiera modalidad presencial, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

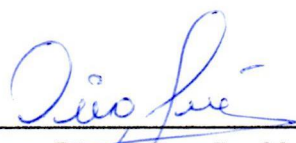
Ambato, 05 de febrero de 2015



Econ. Alejandro Álvarez
PROFESOR CALIFICADOR



Dr. Mauricio Arias
PROFESOR CALIFICADOR



Econ. Diego Proaño, Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios, a mis padres y hermanos quienes han estado a mi lado brindándome su amor y la fuerza necesaria día a día para culminar esta etapa de mi vida impulsándome con sus consejos y buenos deseos para ser una persona de bien.

Además de manera especial a mi hijo Didier por ser mi mayor inspiración a lo largo de este tiempo y a mi esposo Darwin por su apoyo y su amor.

AGRADECIMIENTO

*Mi agradecimiento a la Universidad
Técnica de Ambato por darme la
oportunidad de ser parte de esta
gran familia, a todos los profesores
en especial al Dr. César Salazar
por contribuir en mi desarrollo
académico y profesional.*

*A mis compañeros de generación y
a mis amigas Jéssica y Patricia
quienes estuvieron en los
momentos de compartir triunfos y
fracasos durante este tiempo.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDOS

PAGINAS PRELIMINARES	pág.
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Tema	2
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1 Contextualización	2
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis	10
1.2.4. Formulación del Problema.....	10
1.2.5. Interrogantes	11
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación	11
1.3 Justificación.....	12
1.4 Objetivos	13

1.4.1 General	13
1.4.2 Específicos	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1 Antecedentes investigativos	14
2.2 Fundamentación Filosófica	18
2.3 Fundamentación Legal	20
2.4 Categorías Fundamentales	22
2.4.1 Descripción de la Variable Independiente: Riesgo de Crédito	24
2.4.2 Descripción de la Variable Dependiente: Liquidez	32
2.5 Hipótesis.....	37
2.6 Señalamiento de variables	37
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA.....	39
3.1 Modalidad Básica de la Investigación	39
3.2 Nivel o tipo de Investigación	40
3.3 Población y Muestra	40
3.3.1 Población	40
3.3.2 Muestra	41
3.4 Operacionalización de la variable	43
3.5 Plan de Recolección de Información.....	45
3.6 Plan de Procesamiento de Información	46
CAPÍTULO IV	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
4.1 Análisis e interpretación de resultados	47

4.3 Verificación de hipótesis	58
4.3.1. Determinar la frecuencia observadas y esperadas	59
4.3.2. Planteamiento de la Hipótesis	60
4.3.3. Determinar el Nivel de Significación	60
4.3.4. Determinar los grados de libertad.....	60
4.3.5. Determinar χ^2 crítico	60
4.3.6 Representación Gráfica	61
4.3.7 Conclusión	61
CAPITULO V	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
CAPITULO VI	65
PROPUESTA	65
6.1 Datos Informativos.....	65
6.1.1 Título	65
6.1.2 Institución Ejecutora	65
6.1.3 Beneficiarios.....	65
6.1.4 Ubicación	65
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución	65
6.1.6 Equipo Técnico Responsable	66
6.1.7 Costo.....	66
6.2 Antecedentes de la propuesta	66
6.3 Justificación.....	67
6.4 Objetivos	68
6.4.1 Objetivo General	68
6.4.2. Objetivos Específicos	68

6.5 Análisis de factibilidad	68
6.6 Fundamentación Científico Técnico.....	69
6.6.1 Crédito	69
6.6.2 La Cobranza.....	83
6.7 Modelo Operativo	89
FASE I.....	91
6.7.1 Introducción.....	91
6.7.2 Justificación.....	92
6.7.4 Realización del plan de acción	92
FASE II.....	98
6.7.5 Procedimientos de crédito	98
6.7.6 Estrategias de Cobranza	101
FASE IV	103
6.7.7 Flujogramas de concesión de crédito y proceso de cobranza	103
FASE V	105
6.7.8 Comparación de políticas anteriores y políticas actuales.....	105
6.8 Administración	106
6.9 Previsión de la Evaluación.....	106
ANEXOS	108
BIBLIOGRAFÍA.....	137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.1: Árbol de problemas	7
Gráfico N° 2. 1: Red de inclusiones Conceptuales.....	22
Gráfico N° 2. 2: Constelación de Ideas	23
Gráfico N° 3. 1: Población Didáctica Editorial Nuevo Milenio	42
Gráfico N° 4. 1: Acogida en el mercado	48
Gráfico N° 4. 2: Tipo de ventas	49
Gráfico N° 4. 3: Plazo cancelación deudas	50
Gráfico N° 4. 4: El riesgo de crédito y la liquidez	51
Gráfico N° 4. 5: Base de datos de clientes.....	52
Gráfico N° 4. 6: Recursos necesarios de la empresa.....	53
Gráfico N° 4. 7: Problemas de liquidez	54
Gráfico N° 4. 8: Referencia de los clientes.....	55
Gráfico N° 4. 9: Referencia de los clientes.....	56
Gráfico N° 4. 10: Cláusulas de crédito	57
Gráfico N° 4. 11: Chi - Cuadrado	58
Gráfico N° 4. 12: Representación Gráfica Chi-cuadrado.....	61
Gráfico N° 6. 1: Cuadro Resumen del Modelo Operativo	90
Gráfico N° 6. 2: Flujograma de concesión de crédito	103
Gráfico N° 6. 3: Flujograma de proceso de cobranza.....	104
Gráfico N° 6. 4: Comparación de políticas anteriores y actuales.....	105
Gráfico N° 6.5: Plan de Evaluación de la Propuesta.....	113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3. 1: Población Didáctica Editorial Nuevo Milenio	41
Tabla 3. 2: Plan de Recolección de Información	45
Tabla 4. 1: Acogida en el mercado	48
Tabla 4. 2: Tipo de ventas	49
Tabla 4. 3: Plazo cancelación deudas.....	50
Tabla 4. 4: El riesgo de crédito y la liquidez	51
Tabla 4. 5: Base de datos de clientes	52
Tabla 4. 6: Recursos necesarios de la empresa	53
Tabla 4. 7: Problemas de liquidez.....	54
Tabla 4. 8: Referencia de los clientes	55
Tabla 4. 9: Rangos para otorgar crédito.....	56
Tabla 4. 10: Cláusulas de crédito.....	57
Tabla 4. 11: Frecuencias observadas	59
Tabla 4. 12: Frecuencias esperadas	59
Tabla 4. 13: Tabla de contingencia	59
Tabla 6. 1: Recursos para la elaboración de la investigación.....	66
Tabla 6. 2: Análisis FODA.....	97

RESUMEN EJECUTIVO

Ante la crisis que se vivió en el país, surge la preocupación por mejorar el desarrollo económico ante esto se ha realizado un estudio investigativo acerca de la relación que existe entre el riesgo de crédito y la liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio, teniendo como principal objetivo la reducción del riesgo de crédito y se tenga una liquidez estable.

Es así, como la presente investigación se centra en buscar la solución al problema que se presenta en la empresa, ésta dedicada a la comercialización de material didáctico – pedagógico.

Para este estudio se tomó información concerniente al crédito, aspectos como información personal del cliente, información bancaria, etc. Ante esto se tomó la bibliografía relacionada con finanzas, economía, administración; las cuales servirán de base para el análisis respectivo.

Para comprobar la relación que existe se aplica el método estadístico del chi cuadrado, realizando encuestas al personal administrativo, personal de ventas y clientes potenciales, ya que, éstos son elementos principales dentro del estudio por la información que pueden aportar para la comprobación del estadístico.

Para mejorar los procesos de crédito y cobranza dentro de la empresa se definen procedimientos, políticas y procedimientos que permitan esclarecer las actividades a realizarse para un mejor desempeño en cada proceso que se ejecute en las diferentes áreas de la empresa.

El proceso de crédito en general es un problema que recurre a cualquier actividad económica como a las entidades financieras, es por esto, que se debe aplicar un sistema que les permita monitorear y controlar cada movimiento, con el fin de mantenerse estable con una estructura económica sólida beneficiando a sus principales intervinientes.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en estudiar los diferentes aspectos que se presentan entre el riesgo de crédito y la liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio, los cuales, se compone de seis capítulos que se presentan a continuación:

En el Capítulo I, presenta el problema que existe en la empresa, estudiado desde los diferentes contextos, además, se plantea los objetivos y justificación que persigue la presente investigación, permitiendo establecer la relación entre la variable independiente riesgo de crédito y la variable dependiente la liquidez.

En el Capítulo II, muestra los antecedentes investigativos que tengan relación con el problema presentado, así también, se indica la fundamentación legal y se estudia la conceptualización de ambas variables.

En el Capítulo III, trata de establecer la metodología y tipo de investigación que se aplicará, se establece la población y se define la muestra siendo este tomado entre el personal administrativo, personal de ventas y clientes potenciales. Se operacionaliza las variables en estudio se fija el método de recolección de información.

En el Capítulo IV, aplicando la muestra, se presenta el análisis e interpretación de resultados que se obtuvo en las encuestas y permite comprobar la hipótesis planteada.

En el Capítulo V, se describen las conclusiones recomendaciones que ayudarán a tomar decisiones.

En el Capítulo VI, se presenta la solución al problema con un Modelo de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de Didáctica Editorial Nuevo Milenio, en el que constan procesos, políticas y estrategias.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

El riesgo de crédito y la liquidez de “Didáctica Editorial Nuevo Milenio”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

Macrocontextualización

El sistema de créditos en Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero, y ha sido un ejemplo de superación dado que ha sabido superar obstáculos que se le ha presentado, tal es el caso de la crisis que se vivió en el País a finales de la década de los noventa, un momento en el cual la gente perdió la confianza en las instituciones bancarias, las cooperativas de ahorro y crédito aprovecharon, y ofrecieron sus mejores servicios ganándose poco a poco la confianza de la gente, desde entonces las empresas han ido teniendo un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía (Guaytarilla, 2012).

Es así, que a raíz de la crisis económica que se vivió en Ecuador, las empresas de comercialización optaron por brindar diferentes alternativas incentivando a la sociedad a la adquisición de sus productos, dando lugar a las ventas a crédito, lo que al inicio representaba una adecuada manera de llegar y ser competitivo en el mercado.

El sector comercial cuenta con empresas dedicadas a la comercialización de material didáctico y pedagógico, llegando a todas las regiones del país satisfaciendo las necesidades de los docentes de las diferentes instituciones educativas. Años atrás se manejaba otro sistema de venta y a la vez se ofertaban diferentes tipos de libros, sean estos de medicina, cocina, estimulación y de las diferentes áreas de aprendizaje que los docentes necesitaban para poder desarrollar de una forma más adecuada la enseñanza a los estudiantes, es así, como las pocas empresas que ofrecían el servicio iniciaron brindando crédito a sus clientes, para posteriormente ser descontados de los roles de pago.

En la actualidad las empresas de venta y distribución de material didáctico y pedagógico han aumentado y se encuentran domiciliadas en las diferentes ciudades del país, para esto, se cuenta con un capital sostenible que mantenga en equilibrio a la empresa.

El sector financiero a lo largo de la historia ha perfeccionado significativamente la administración de este riesgo, dado que es la razón de ser de su negocio, y para ellos han existido varios precedentes que le ha permitido tomar decisiones focalizadas al mejoramiento continuo de sus productos en pos de maximizar el valor de sus compañías (Proaño, 2012).

Las instituciones bancarias han venido ofreciendo a este tipo de empresas un sistema de débitos conocido como cash managment, que sirve para hacer débitos de las cuentas de los clientes que han adquirido el material, siendo una herramienta muy favorable en el cobro de valores adeudados, pero a la vez, la cancelación de dichos valores no son cobrados de forma puntual, puesto que los clientes de las diferentes instituciones bancarias como cooperativas manejan diferentes cuentas bancarias evitando cancelar los valores adeudados, poniendo en riesgo el cobro de los montos estipulados,

afectando los niveles de liquidez que mantiene la empresa en cuanto a la situación financiera.

Mesocontextualización

En la ciudad de Ambato, gran parte de las empresas conceden créditos a sus clientes, lo cual, genera que las empresas estén expuestas al riesgo de crédito cuando venden a plazo. Muchas compañías cuentan con departamentos de riesgos cuya labor consiste en estimar la salud financiera de sus clientes para determinar si es posible venderles a crédito o no. En ocasiones, utilizan para tal fin los servicios de compañías externas especializadas en la valoración del riesgo.

El riesgo de crédito en la ciudad de Ambato debe de considerarse como un importante punto desencadenador de nuevas oportunidades de negocio para cualquier tipo de industria. Las características peculiares de cada tipo de emprendimiento despiertan varias incertidumbres en la administración, de este modo el reconocimiento profundo de los riesgos que se aceptan para impulsar las actividades comerciales es de interés relevante.

En la ciudad de Ambato ha incrementado el número de empresas que se dediquen a la comercialización y venta de material didáctico y pedagógico, lo que ha hecho que este tipo de mercado sea más competitivo. Y a la vez, que todas las empresas utilizan el mismo sistema de cobro no existe una normativa que regule los créditos que se concede a los clientes en la venta de sus productos y que garantice los cobros de los valores estipulados en los contratos de compra.

La información que en ocasiones proporcionan los clientes es inadecuada y no se tienen una garantía para el posterior cobro de los valores, lo que ocasiona que no se pueda cobrar las deudas que mantienen los clientes con

las empresas afectando la liquidez de las mismas que impiden un adecuado desarrollo de su actividad comercial

Microcontextualización

Didáctica Editorial Nuevo Milenio, esta dedica a la distribución de material didáctico a nivel nacional en escuelas y colegios, en dicha la empresa se trabaja bajo el sistema cash management, que es un sistema de débitos mediante bancos y cooperativas a nivel nacional, de acuerdo a los convenios establecidos entre la entidad bancaria y la empresa. Debido a la mala organización de los administradores y la insuficiente experiencia del personal que labora en la editorial ha otorgado créditos a los clientes, sin realizar un análisis profundo del mismo, lo cual, ha provocado incumplimiento y retraso en los pagos por parte de los clientes.

En lo referente al análisis de las solicitudes y la información proporcionada por los clientes, no verifican si es o no verdadera y solo se limitan a conceder créditos y satisfacer las necesidades de los clientes, no toman en cuenta los riesgos que puede generar esta situación para la editorial, también el desconocimiento de la situación económica ha afectado en el estudio de las solicitudes.

La inexistencia de estrategias de créditos dificulta realizar paso a paso un correcto análisis para la concesión de un crédito, a pesar de que cuentan con un reglamento para los créditos no es suficiente al momento de otorgar un crédito, dado que no ponen en práctica políticas y procedimientos para los créditos, el desinterés de estos aspectos, provoca riesgos y pérdidas económicas para la editorial.

La deficiente administración de los créditos concedidos es un problema que tiene la editorial al mal manejo de los recursos provenientes de los depósitos

de los clientes por parte de los responsables del área de créditos quienes no han realizado una adecuada selección de los clientes, problema que ha sido ocasionado por la falta de personal, asesoramiento adecuado para mitigar el riesgo de irrecuperabilidad del crédito, a su vez la editorial no ha tomado en cuentas que al conceder crédito se puede incurrir en riesgos por la falta de dinero por parte del deudor y se refleja en el incumplimiento de no poder efectuar el pago dentro del período predeterminado o de efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada de acuerdo al contrato.

1.2.2. Análisis Crítico

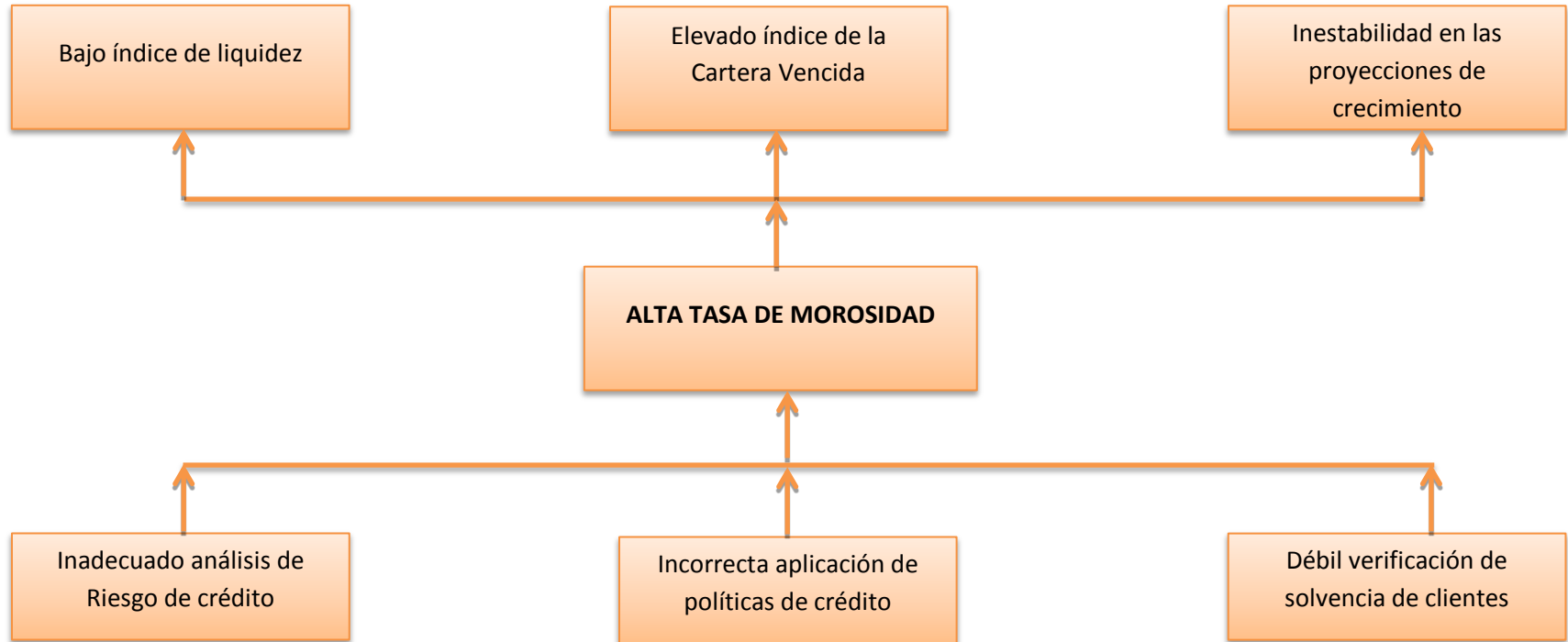


Gráfico N° 1.1: Árbol de problemas
Fuente: Didáctica Editorial Nuevo Milenio
Elaborado por: Punina Jéssica

La alta tasa de morosidad de Didáctica Editorial Nuevo Milenio, se debe al inadecuado análisis de riesgo de crédito de los clientes, puesto que, la empresa no estudia debidamente la información de los mismos, ya que, se maneja un sistema erróneo del otorgamiento de crédito sin verificar en una base datos en la que conste la información tanto personal como bancaria permitiendo asegurarse de los cobros mensuales como se ha estipulado en el contrato de comercialización, sino que al contrario los agentes vendedores realizan las ventas con el fin de obtener comisiones por las mismas, ocasionando que la empresa tenga un bajo índice de liquidez.

La inexistencia de políticas de crédito en la Editorial Nuevo Milenio, es ocasionado por la deficiente administración de los créditos concedidos, siendo un problema que tiene la editorial, por el mal manejo de los recursos provenientes de los depósitos de los clientes sin tener un reporte en el que conste los pagos efectuados, por parte de los responsables del área de créditos, quienes no han realizado una adecuada selección de los clientes, problema que ha sido ocasionado por la falta de personal para el respectivo seguimiento y asesoramiento del mismo que permita atenuar el riesgo de la cartera, lo que genera un elevado índice de cartera vencida, sin manejar un sistema de control o de cobro posterior a este minimizando la importancia a este tipo de clientes en que presentan mora en el desarrollo de pago a la empresa por el material adquirido.

La débil verificación de solvencia de clientes de la Editorial Nuevo Milenio, se debe al inadecuado análisis de ingresos y egresos que efectúa el mismo, que permita evidenciar si los clientes mantienen deudas con otras casas comerciales y si a la vez podrá cumplir con las obligaciones contraídas con la empresa y cancelar los valores acordados en el contrato de compra, ya que en muchos de los casos adquieren el material ofertado de la empresa varias veces y no poseen los recursos necesarios para el pago del mismo, generando inestabilidad en las proyecciones de crecimiento de la empresa.

Así, tenemos, como unos de los factores de relevancia en este estudio a los clientes en cuanto a su historial bancario, pues la empresa trabaja bajo la modalidad de débitos bancarios, contando con las cuentas bancarias proporcionados por los propios clientes que adquieren el material, pero existen clientes que cambian de cuentas bancarias constantemente o a la vez proporcionan cuentas bancarias que tiene algún tipo de inestabilidad o simplemente el dinero que reciben por su salario lo depositan en otras cuentas sean estas de familiares, lo que genera una mínima recuperación del dinero, produciendo iliquidez en la empresa que ocasiona que la empresa se quede sin dinero para solventar sus deudas.

Por último se presentara un análisis en el cual podremos ver la relación y colaboración que debe existir entre el personal de crédito y el de ventas

De acuerdo con el análisis de (Del Valle, 2005) sobre la colaboración entre el departamento de crédito y el de ventas para lograr la información necesaria personal como bancaria del cliente expresa lo siguiente:

El reconocimiento que posee el departamento de crédito sobre la situación financiera de los clientes para enfocarse en aquellos que representen un riesgo de crédito favorable y evitar los clientes que pudieran convertirse en fuente de pérdida por cuentas malas.

El conocimiento sobre el giro de los clientes para sugerir a ventas cuándo y dónde debe aplicar la gestión de ventas

Informar al departamento de ventas de aquellos clientes potenciales de consumo superior al de la empresa y el cumplimiento adecuado de la obligación crediticia. Así como de aquellos clientes cuya cuenta esté saldada.

El departamento de crédito y cobranza con frecuencia establece estrechas y cordiales relaciones con los clientes.

El tacto y la comprensión con el cliente en el desarrollo de la función de cobranza contribuyen a mantener relaciones cordiales con los clientes y conservarlos como tales.

1.2.3 Prognosis

Para la Editorial Nuevo Milenio del cantón Ambato de continuar con un tase de alta morosidad por la concesión de créditos se reducirá sus niveles de liquidez y no podrán cubrir sus obligaciones financieras, también no tendrá dinero para el otorgamiento de créditos, lo cual, significa que la rentabilidad de la Editorial no será la esperada.

Didáctica Editorial Nuevo Milenio, si continua otorgando créditos sin realizar un análisis profundo de los clientes ocasionaría problemas en la recuperación de la cartera, perjudicando a los socios de la editorial en la distribución de utilidades, también la falta de experiencia de los empleados perjudica al momento del ingreso de los datos y en el registro de las transacciones provoca pérdidas económicas para la editorial, ya que, no podrán ser recuperadas en corto tiempo, también no cuenta con un control interno para que los empleados realicen un buen desempeño laboral, de seguir la editorial con este problema y no tomar de acción se puede estancar y en futuro podría llevarle a la desaparición.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo influye el riesgo de crédito en la liquidez de “Didáctica Editorial Nuevo Milenio”?

1.2.5. Interrogantes

¿Cómo se determina el riesgo de crédito en Didáctica Editorial Nuevo Milenio?

¿Cuáles son los índices de liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio?

¿Qué alternativa de solución es la más adecuada para minimizar el riesgo de crédito y estabilizar la liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

Campo: Finanzas

Área: Riesgo de crédito

Aspecto: El riesgo de crédito y la liquidez

Temporal: La presente investigación se llevara a cabo en el periodo contable 2013

Espacial: El proceso investigativo se llevará a cabo en Didáctica Editorial Nuevo Milenio, ubicada en la Av. Víctor Hugo y Ernesto Albán – Conjunto habitacional OASIS casa N° 1 en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Republica del Ecuador

Poblacional: En la presente investigación los elementos de información lo constituye personal administrativo-contable conformado por la Ing. Carolina Andrade y la Dra. Condo. Además personal directivo constituido por el Sr. Ángel Andrade.

1.3 Justificación

Al realizar este trabajo de investigación se identifica la importancia de la misma, ya que, durante los últimos años, el tema del riesgo de crédito ha adquirido un mayor auge, ya que, tanto empresarios como gerentes, ahora están más conscientes y sensibles ante la verdadera magnitud de los problemas económicos que atraen las ventas.

La implementación de este modelo es de gran alcance y utilidad para frenar el declive empresarial y dar impulso al crecimiento sostenido ya que la satisfacción de los clientes, crea lealtad y se convierte en un arma estratégica para las organizaciones.

La propuesta se verá beneficiada en muchas direcciones y economías como la de la organización, trabajadores, y en la sociedad misma ya que cada unidad de negocio productivo contribuye con el producto interno bruto del país.

Este tema guarda gran interés no solamente para la Editorial, sino, también para los elementos internos y externos que la conforman. Las compañías deben asumir y desarrollar entonces una nueva estrategia de negocio, donde esté presente la inclusión de este sector de una manera justa y transparente. El reto es romper con las brechas existentes, cambiando la cultura organizacional e incluyendo nuevos actores en la economía global.

La factibilidad se dará mediante la aplicación de métodos y técnicas de investigación y la consecución de resultados, para lo cual, contamos con la información necesaria y suficiente sobre el tema, datos de fuentes bibliográficas de hasta cinco años atrás, recursos bibliográficos actualizados, recursos económicos, recursos tecnológicos y el apoyo de la aplicado a Didáctica Editorial Nuevo Milenio del cantón Ambato.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Estudiar la influencia del riesgo de crédito en la liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio para el fortalecimiento económico en el mercado.

1.4.2 Específicos

- Determinar el riesgo de crédito que existe para el mejoramiento de crédito y cobranzas en Didáctica Editorial Nuevo Milenio.
- Evaluar los índices de liquidez para la toma de decisiones de Didáctica Editorial Nuevo Milenio.
- Diseñar un modelo de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de Didáctica Editorial Nuevo Milenio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

En este tema de investigación tiene como antecedentes la información de documentos y material bibliográfico que enriquecerán al tema de investigación, las cuales se han determinado las siguientes:

Como antecedente investigativo se puede citar la tesis de maestría en gestión financiera de Arias Figueroa (2013) sobre el tema “La gestión del riesgo de crédito y su relación con la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. de la ciudad de Latacunga en el primer semestre del año 2012”. El objetivo del proyecto fue: a) Determinar la relación de la Gestión de Riesgos de Crédito y la Liquidez, para reducir el porcentaje de Cartera Vencida en la Cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltda., primer semestre 2012; b) Evaluar la gestión del riesgo de crédito en la Cooperativa Andina Ltda.; c) Identificar los niveles de la Liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.; y, d) Proponer estrategias que debe realizar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Para reducir el riesgo de crédito. La presente investigación según el criterio de lugar, se determinó que será una investigación de campo, puesto que, se puede indagar en busca de conocimientos a diferentes actores dentro de la Cooperativa, con alcance descriptivo, ya que, permite conocer las costumbres, actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades objetos, procesos y personas; siendo ésta aplicada al personal de la cooperativa con una muestra de 12 personas entre

administradores y directivos. Posterior a la realización del procesamiento de datos se realizará mediante el uso de hojas de cálculo del Programa Excel, lo que, verificó que existe una correlación positiva débil entre el riesgo de crédito y la liquidez, permitiendo al investigador concluir lo siguiente: a) Existe una correlación muy débil entre el riesgo de crédito y la liquidez, como así lo determina el índice de Pearson de 0,0075 resultado que obedece a factores externos como fondeo externo de recursos líquidos para garantizar la operatividad de la institución, y los elevados índices de captaciones a través de una fuera estrategia de marketing; b) La calidad de activos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina en el mes de junio del 2012 es del 8,6% con respecto al 5,6 % de las Cooperativas de Ahorro y Crédito muy pequeñas teniendo 3 puntos menos del promedio, lo que implica una posición desfavorable, afectando su rentabilidad y nivel de actividad.; y, c) El comportamiento de la liquidez en las cooperativas muy pequeñas en el mes de diciembre del 2011 se ubica en un 19,3 % frente al 19,5 % de la Cooperativa Andina presentando una posición estable, esto se evidencia gracias a la confianza de los socios ya que tienen un buen índice de depósitos a plazo que ha ayudado a atender sus obligaciones.

Según el análisis de la investigación que se ha realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., se puede decir que existe similitud con el tema de la presente investigación buscando alternativas para que la Cooperativa mantenga su liquidez normal dentro de un rango equilibrado en cuanto al manejo del riesgo de crédito.

Según Altamirano Villacres (2007 - 2010) en su trabajo de investigación sobre "El riesgo de crédito y su influencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular en el periodo 2007-2010", presenta los siguientes objetivos: a) Analizar el

incremento del riesgo crediticio y su relación con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Del cantón Ambato durante el periodo 2007-2010; b) Determinar el nivel de riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.; c) Identificar los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. y d) Formular una propuesta para disminuir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Dicha investigación se ubica en el paradigma crítico – propositivo, puesto que, se busca la descripción y explicación de la realidad económica del objeto de investigación, basado en la modalidad bibliográfica y de campo, ya que, se tomara información de libros y de las encuestas aplicadas. Con un tipo de investigación exploratoria, permitiendo análisis soluciones fundado en una hipótesis; además se aplica la investigación descriptiva, por la relación que existe entre las variables, refiriéndose al comportamiento de las mismas. El procesamiento de datos se basó principalmente en el cálculo de la muestra, posteriormente se aplicó el método aleatorio simple, para emplear la prueba chi-cuadrado, permitiendo establecer si existe relación entre las variables de estudio. Por último se presentan las conclusiones que son las siguientes: a) El riesgo de crédito provocado por el incumplimiento en la recuperación de crédito que la cooperativa tiene, influye en la liquidez, puesto que, los fondos necesarios para emitir nuevos créditos se ve reducidos; b) El riesgo crediticio de la cooperativa se puede considerar preocupante debido al comportamiento de la cartera vencida, esta, obedece a que al momento de otorgar el crédito no se realiza un estudio exhaustivo de la situación del cliente de su patrón de comportamiento y fidelidad con la cooperativa; c) La liquidez de la cooperativa se puede considerar poco adecuado, ya que, para otorgar créditos el tiempo que utilizan en

su mayoría oscilan entre 15 y 30 días, lo que obedece a la poca disposición de los recursos financieros para entregar a sus clientes.

Se puede decir que existe mucha relación entre el tema de estudio y el que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular, puesto que, no existe un sistema de créditos en el que puedan evaluar el perfil crediticio de los clientes y que garantice el pago de los valores prestados, ya que, los clientes presentan más actividad crediticia en otras instituciones, lo que ocasiona que presten poco interés en cumplir su obligación de pago.

Según Puente Moncayo (2010) en su investigación sobre “Gestión de riesgo de crédito en la Mutualista Pichincha – modelo de pérdida esperada para la cartera hipotecaria de vivienda”, se planteó como objetivos: a) Establecer el modelo determinado Pérdida Esperada para la cartera hipotecaria de vivienda de Mutualista Pichincha, para determinar el nivel de provisión que minimice el riesgo de No Pago; b) Determinar la evolución de las provisiones establecidas por Mutualista Pichincha, para cubrir el riesgo de No Pago de la cartera hipotecaria de vivienda; c) Definir el actual modelo de cálculo de las provisiones de la cartera hipotecaria de vivienda de Mutualista Pichincha; y, d) Describir cuál es la metodología para la determinación de pérdida esperada en carteras de crédito de instituciones financieras. La metodología aplicada por el investigador es de campo, manejándose mediante el muestreo estadístico, obteniendo datos al azar, usando todas las operaciones de la población en el que se encuentran relacionados e identificados con la cedula de ciudadanía los créditos que fueron otorgados a los diferentes clientes entre enero del 2001 y abril del 2004, utilizando la fórmula de aleatoriedad con que cuenta Microsoft Excel. Luego de realizar el trabajo de investigación se han establecido las siguientes conclusiones: a) Mutualista Pichincha es una institución financiera cuyo modelo de gestión está basado en la

organización de operaciones de crédito de vivienda, por lo que la Gestión de riesgo de crédito es fundamental para su crecimiento y sostenibilidad; b) Mutualista Pichincha al igual que el resto de instituciones financieras del Ecuador, determina provisiones sobre su cartera de crédito con el propósito de mitigar el riesgo derivado de la posible incobrabilidad que se genera al exponer recursos de la Institución, originando operaciones de crédito. Estas provisiones están regidas por la Ley de Instituciones Financieras y la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, donde se establecen de manera general tanto los parámetros de calificación de las operaciones de crédito como los rangos de provisiones por cada tipo de aplicación aplicable para todas las instituciones financieras del país; y, c) Si bien existe una normativa que establece niveles de provisiones exigidas, el utilizar modelos específicos a la realidad y características de cada institución para determinar el nivel adecuado de provisiones que deben mantener, es extremadamente importante pues conocido que no existen dos instituciones financieras iguales.

En la investigación realizada en Mutualista Pichincha, podemos decir que se manejan en base a uno de los principios del riesgo de crédito como es la pérdida esperada determinando la posible incobrabilidad de no pago por parte de sus clientes, es por ello, que se espera mantener un adecuado del mismo para mitigar el no pago

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación sobre: “El riesgo de crédito y la liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio”, está fundamentada en un modelo crítico propositivo puesto que se ajusta a partir del planteamiento de una hipótesis pretendiendo demostrar que la liquidez depende del riesgo de crédito que presente la empresa.

Fundamentación Epistemológica

Es la necesidad de una reflexión fundamental sobre la naturaleza del riesgo en los mercados. Éste se ve reflejado no solamente en los problemas prudenciales de control de riesgos y de cálculo del costo en fondos propios de las posiciones de las instituciones financieras en los mercados, sino también en la demanda creciente de productos de gestión de rendimiento garantizado (Fondation Maison Des Sciences de l'homme).

Entonces podemos decir que, la presente investigación, nos conduce a conceptualizar los tipos de riesgos de crédito en el mercado financiero, generando conocimiento, lo cual, permitirá brindar ayuda tanto a la sociedad en general como a los representantes de la entidad beneficiaria.

Fundamentación Ontológica

En palabras de Gallardo (2011) acerca de la conceptualización de fundamentación ontológica dice Es aquello que estudia el ser en cuanto ser, el interés de estudiar al ser se origina en la historia de la filosofía cuando esta surge de la necesidad de dar explicaciones racionales, no mitológicas, a los fenómenos del mundo físico, también debemos recordar que el carácter universal de la filosofía, tuvo su origen en la necesidad de un conocimiento valido a todo fenómeno, y en las deficiencias de los conceptos inicialmente desarrollados, para ser llevados a la práctica concreta en los fenómenos físicos, o sociales.

La razón de ser de la presente investigación, es buscar alternativas de solución para el riesgo de crédito que tiene Didáctica Editorial Nuevo Milenio, para así, equilibrar sus índices de liquidez existentes.

Fundamentación Axiológica

Según la investigación realizada por Cruz J. (1991) acerca de axiología la define como “Teoría de los valores (de axios, valor), abarca, por una parte, el conjunto de ciencias normativas y, por otra, la crítica a la noción de valor en general”

El presente trabajo de investigación, se basa en los valores exigidos por la sociedad, como son, ética, honestidad y responsabilidad, siendo los más importantes ante el desarrollo del presente trabajo.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación se encuentra justificada en función de los lineamientos establecidos por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), publicada en el Registro Oficial 116 del 10/Julio/2000 en la cual, se señalan los siguientes artículos:

Art. 47.- Sistemas de crédito.- Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

- El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
- El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
- El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
- La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

Art. 48.- Pago anticipado.- En toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar pre-pagos parciales en cantidades mayores a una 20 cuotas.

En estos casos, los intereses se pagaran únicamente sobre el saldo pendiente.

Lo prescrito en el presente artículo incluye al sistema financiero.

Art. 49.- Cobranza de créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.

La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

2.4 Categorías Fundamentales

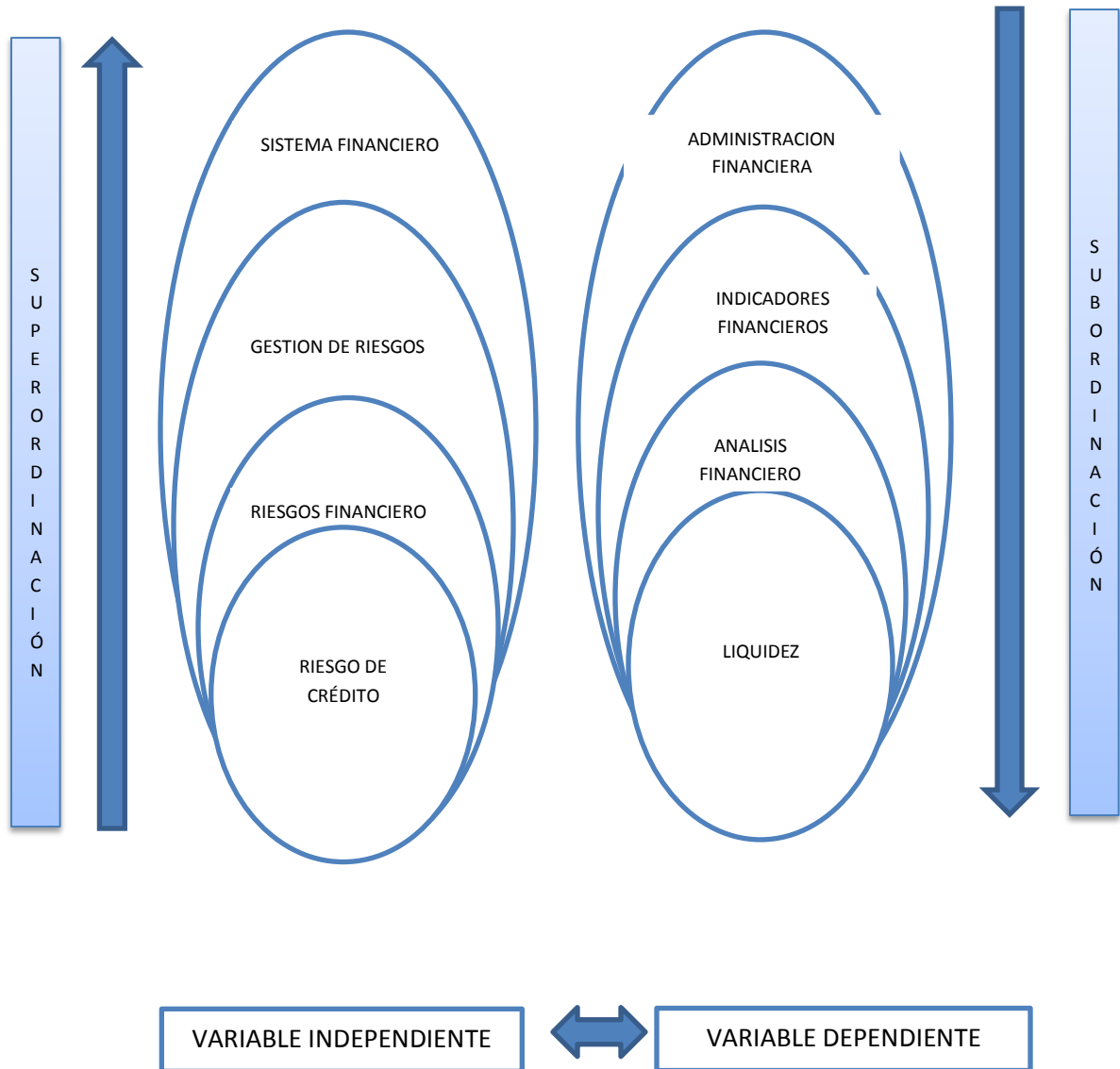


Gráfico N° 2. 1: Red de inclusiones Conceptuales

Fuente: Investigación

Elaborado por: Punina Jéssica

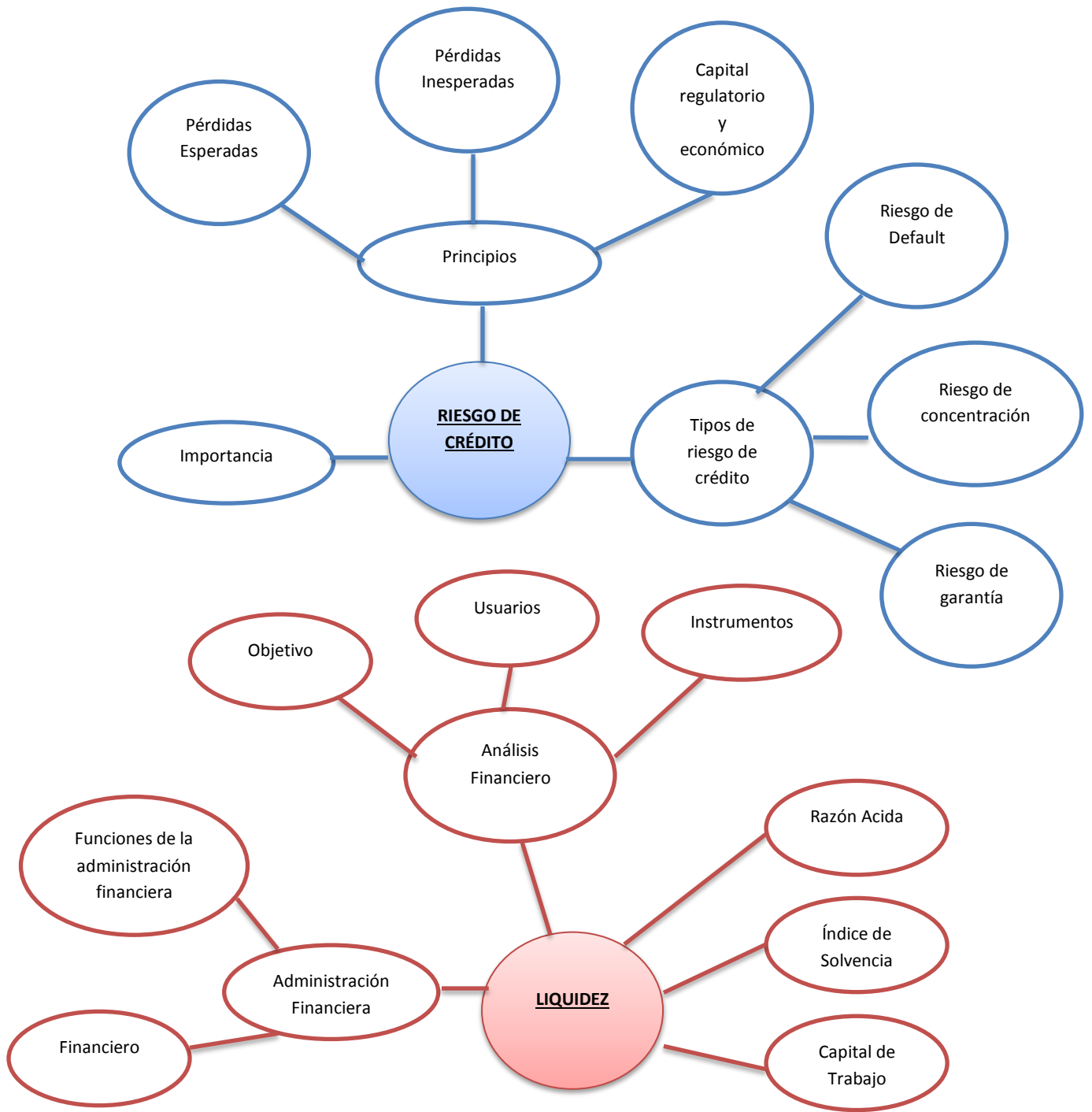


Gráfico N° 2. 2: Constelación de Ideas
 Fuente: Investigación
 Elaborado por: Punina Jéssica

2.4.1 Descripción de la Variable Independiente: Riesgo de Crédito

Sistema Financiero

El Sistema Financiero es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas (nacionales o extranjeras). Hacen parte del Sistema Financiero aquellas entidades que se encargan de prestar servicios y facilitar el desarrollo de múltiples operaciones financieras y comerciales. De igual manera, el concepto de Sistema Financiero abarca el conjunto de normas, instrumentos y regulaciones (por ejemplo el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero) que recaen sobre personas e instituciones que actúan en el mercado financiero, ya sean o no intermediados (Dueñas , 2008).

El Sistema Financiero constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, aunar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades. Diversas instituciones (Bancos, Sociedades Financieras, Mutualistas, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Compañías de seguros, Casas de Valores, etc.) prestan estos servicios, que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresas y gobierno, mediante toda una serie de instrumentos (dinero, tarjetas de crédito, bonos, acciones, seguros, etc.) (Chiriboga Rosales, 2010).

Se puede definir al Sistema Financiero como un conjunto de instituciones, sean estas públicas o privadas que presentan instrumentos financieros, donde realizan intermediación canalizando el ahorro y la inversión de las partes, en beneficio de la economía de un país.

Riesgo Financiero

La palabra riesgo proviene del latín *riscare*, que significa atreverse a transitar por un sendero peligroso. En realidad el riesgo tiene un significado negativo, relacionado con peligro, daño, siniestro o pérdida. Sin embargo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en particular (De Lara Haro, 2005).

En palabras de Mascareñas (1994) El riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). Es decir, el riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre.

Riesgo financiero es la posibilidad de ocurrencia de un suceso que provoque consecuencias financieras negativas para una institución en el desarrollo de sus actividades.

Existen diferentes naturalezas de riesgo, las cuales se pueden clasificar en las siguientes categorías, (De Lara Haro, 2005)

El **riesgo de Mercado** es la pérdida que puede sufrir un inversionista debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgos (tasas de interés, Tipo de cambios, etc.)

El **riesgo de crédito** es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan las instituciones financieras. Se puede definir como la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un comportamiento de pago.

El **riesgo de Liquidez** se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus actividades a un costo posiblemente inaceptable. El riesgo de liquidez se refiere también a la posibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (imposibilidad de vender un activo en el mercado). Este riesgo se presenta en situaciones de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores.

El **riesgo legal** se refiere a la pérdida que sufre en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

El **riesgo operativo** es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. Asimismo, este tipo de riesgo se atribuye a las pérdidas en que puede ocurrir una empresa o institución por la eventual renuncia de algún empleado o funcionario, quien durante el período en que laboró en dicha empresa concentró todo conocimiento especializado en algún proceso clave.

El **riesgo de reputación** es el relativo a las pérdidas que podrían resultar como consecuencia de no concentrar oportunidades de negocio atribuibles a un desprestigio de una institución por falta de capacitación del personal clave, fraude o errores en la ejecución de alguna operación. Si el mercado percibe que la institución comete errores en algún proceso clave de la operación, es lógico que los clientes consideren eventualmente cambiar de institución.

Gestión de Riesgos

Según Bonás Piella, Llanes Mateu, Usón Catalán, & Veiga Fernández (2007) “La gestión del riesgo es la aplicación sistemática de políticas y procedimientos para analizar, evaluar y, finalmente, poder controlar los riesgos”

La gestión de riesgos es el proceso de medición del riesgo y elaborar y aplicar estrategias para gestionar ese riesgo. La gestión del riesgo financiero se enfoca en los riesgos que se pueden administrar ("cubrir"), utilizando los instrumentos financieros intercambiados (por lo general los cambios en los precios de las materias primas, los tipos de interés, tipos de cambio y precios de las acciones).

El objetivo de la administración de riesgos puede expresarse en dos sentidos:

Asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables (no tolerantes).

Mejorar el desempeño financiero de dicho agente económico, tomando en cuenta el rendimiento ajustado por riesgo.

Lo anterior se logra entendiendo los riesgos que toma la institución, midiéndolos, estableciendo controles y comunicando a los órganos colegiados correspondientes (comité de riesgos o concejo de administración).

El proceso de la administración de riesgo implica, en primer lugar, la identificación de riesgos, en segundo su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y,

finalmente, la modificación o nulificación a través de disminuir la exposición al riesgo o de instrumentar una cobertura.

Eficiencia en la gestión del riesgo

Proporcionan un modo eficiente de reducir el riesgo de crédito: Un bono corporativo representa un conglomerado de riesgos que incluye, riesgo de tipo de interés, de divisa y de crédito (incluyendo tanto el riesgo de insolvencia como el riesgo de volatilidad de los spreads de crédito).

Facilitan diferentes vías de inversión y cobertura.

Pueden servir como unión entre mercados estructuralmente separados: La existencia de una gran diversidad de estructuras de crédito facilitan las inversiones en diferentes activos.

Proporcionan liquidez en momentos de turbulencia en los mercados de crédito: El uso de índices, permiten por su elevado volumen de negociación, generar gran liquidez.

La gestión de riesgo es fundamental para cualquier empresa cuya rentabilidad de negocio este íntimamente ligada a los riesgos que asume. Cualquier entidad económica necesita identificar, valorar y cuantificar su exposición al riesgo, optimizando al mismo tiempo la rentabilidad, que se traslada directamente al cliente mediante unos precios más competitivos y la generación de mayores beneficios (Enciclopedia Financiera, 2011).

Riesgo de Crédito

“El riesgo de crédito puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos”. (De Lara Haro, 2005)

En palabras de Philippe (2002) El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento, que es la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla, como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si el cliente incumple.

El riesgo de crédito, en términos estrictos, es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía.

Sin embargo, en términos generales, también se puede definir como riesgo de crédito la disminución del valor de los activos debido al deterioro de la calidad crediticia de la contrapartida, incluso en el caso en que la contrapartida cumpla totalmente con lo acordado.

Por lo tanto, la calidad del riesgo puede estar determinada tanto por la probabilidad de que se produzca el incumplimiento del contrato, como por la reducción de las garantías (Bonás Piella, Llanes Mateu, Usón Catalán, & Veiga Fernández, 2007)

A su vez, el riesgo de crédito viene determinado por tres principios:

- La pérdida esperada: media anticipada de las pérdidas de la cartera.
- La pérdida no esperada: volatilidad de las pérdidas respecto a la media.
- Capital regulatorio y económico: capital necesario para proteger a la entidad de pérdidas elevadas, superiores a la pérdida esperada.

Principios

Pérdida Esperada

Tomado del libro de Fernández Pagerols (2010) “Es la media de la distribución de pérdidas y ganancias, es decir, indica cuánto se puede perder en promedio”.

La pérdida esperada es el primer elemento del riesgo de crédito. Ésta depende del deterioro que presenta la cartera en la fecha del análisis y se determina con la calidad de cada uno de los acreditados por medio de su calificación.

En consecuencia, es el resultado del producto de tres variables:

1. La exposición: importe que se tiene comprometido ante un evento crediticio.
2. La probabilidad de incumplimiento: vinculada al nivel de solvencia o rating del emisor.
3. La severidad: pérdida real soportada tras el evento de crédito, una vez finalizado el proceso de recobro (Bonás Piella, Llanes Mateu, Usón Catalán, & Veiga Fernández, 2007).

Pérdida Inesperada

La pérdida inesperada es la desviación que se produce entre las pérdidas crediticias experimentadas ex-post y la pérdida esperada. Es por ello, que se considera una medida más de la volatilidad de las pérdidas crediticias de una cartera

Los elementos que forman parte del riesgo y que son susceptibles de influir en las pérdidas inesperadas son:

- La volatilidad de exposición.
- La volatilidad de probabilidad de default.
- La volatilidad de la severidad.
- La concentración de la exposición.
- Las correlaciones (Bonás Piella, Llanes Mateu, Usón Catalán, & Veiga Fernández, 2007).

El capital regulatorio y económico

Según Bonás Piella, Llanes Mateu, Usón Catalán, & Veiga Fernández (2007) “El capital regulatorio y económico es la suma de los requisitos individuales de capital mínimo para poder realizar cada una de las operaciones. De esta manera, la entidad se protege de pérdidas elevadas, superiores a las esperadas”

“Es el nivel de capital por encima de la pérdida esperada que una entidad financiera debería tener para garantizar las solvencia. Se suele expresar como la diferencia entre el VaR y la pérdida esperada” (Fernández Pagerols, 2010)

Tipos de riesgo de crédito

Se tienen los siguientes riesgos de crédito:

El riesgo de Default (incumplimiento) Fallo en devolver el dinero prestado cuando la fecha se ha vencido, o cuando se han llevado a cabo los términos de un acuerdo.

El riesgo de concentración exposición de una significativa porción del negocio a una compañía o grupo de compañías que son impactadas de manera similar por ciertos eventos.

El riesgo de garantía es la pérdida de valor o la imposibilidad de asegurar el control de un activo entregado a la entidad como garantía.

2.4.2 Descripción de la Variable Dependiente: Liquidez

Administración Financiera

En palabras de Van Horne & Wachowicz, Fundamentos de administración Financiera (2002) acerca de la administración financiera expresa que Se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, la función de las administraciones financieras en lo tocante a la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos.

La Administración Financiera es importante en todos los tipos de empresas, indistintamente que sean públicas o privadas, que operan en el sistema financiero.

1. Se encarga de ciertos aspectos específicos de una organización que varían de acuerdo con la naturaleza de acuerdo de cada una de estas funciones, las funciones más básicas que desarrolla la Administración Financiera son: la inversión, el Financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de una organización
2. La Administración Financiera es el área de las Administración que cuida de los recursos financieros de la empresa. La Administración Financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo (Besley, 2000)

La administración financiera se encuentra relacionada directamente con la liquidez, siendo de gran importancia, ya que, éste hace que se desarrolle en un ambiente adecuado en el que permita que los recursos financieros se mantengan estables y líquidos en una empresa, lo que ayuda a mantener un equilibrio financiero a una organización.

Funciones de la Administración Financiera

Según Besley (2000) expresa que “las funciones de la Administración Financiera son las siguientes”:

- El Administrador interactúa con otros Administradores para que la empresa funcione de manera eficiente. Este a su vez trata de crear planes financieros para que la empresa obtenga los recursos financieros y lograr así que la empresa pueda funcionar y a largo expandir todas sus actividades.
- Debe saber Administrar los recursos financieros de la empresa para realizar operaciones como: compra de materia prima, adquisiciones de máquinas y equipos, pago de salarios entre otros.

- Debe saber invertir los recursos financieros excedentes en operaciones como: inversiones en el mercado de capitales, adquisición de inmuebles, terrenos u otros bienes para la empresa.
- Manejar de forma adecuada la elección de productos y de los mercados de la empresa.
- La responsabilidad de la obtención de calidad a bajo costo y de manera eficiente.
- Y por último la meta de un Administrador Financiero consiste en planear, obtener y usar los fondos para maximizar el valor de la organización”.

Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son herramientas que nos permiten examinar las determinadas cuentas que sobresalen en los estados financieros, se puede decir que son analizadas las cuentas que tienen mayor repercusión en las actividades que se manejan a corto plazo, ayudando así a mantener un equilibrio en cuanto a diferentes aspectos tanto económico como financiero, permitiendo realizar comparaciones en resumidas cantidades sobre el comportamiento de una empresa.

Análisis Financiero

El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. En consecuencia, la función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente decisional. De acuerdo con esta perspectiva, a lo largo del desarrollo de un análisis financiero, los objetivos perseguidos deben traducirse en una serie de preguntas

concretas que deberán encontrar una respuesta adecuada. El análisis financiero consiste en un estudio detallado del Balance de Situación y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias (Rubio Domínguez, 2007)

Es así, que el análisis financiero es una herramienta que permite obtener información esencial acerca de la situación financiera de una entidad, mediante el estudio detallado de los Balances Financieros, determinando la situación real en la que se encuentra una empresa , para así, poder tomar decisiones en bien de la misma, manteniendo una adecuada utilización de recursos.

Objetivo

El Objetivo se fija en la búsqueda de la medición de la rentabilidad de la empresa a través de sus resultados, en la realidad y liquidez de su situación financiera, para determinar su estado actual y predecir su evolución en el futuro. Por lo tanto, el cumplimiento del objetivo dependerá de la calidad de los datos, cuantitativos y cualitativos, e informaciones financieras que sirven de base para el análisis.

Usuarios

Se acostumbra clasificar a dichos usuarios en los siguientes grupos:

- ✓ Instituciones financieras.
- ✓ Los accionistas
- ✓ Directivos y administradores.
- ✓ Entidades públicas y privadas
- ✓ Sociedades calificadoras de riesgos
- ✓ Compañías de seguros
- ✓ Analistas de bolsas

- ✓ Analistas de funciones y adquisiciones
- ✓ Sindicato de trabajadores
- ✓ Público en general
- ✓ Proveedores

Instrumentos de Análisis

Durante el proceso de análisis de estados financieros se dispone de una diversa gama de posibilidades para satisfacer los objetivos emprendidos al planear y llevar a cabo dicha tarea de evaluación.

Liquidez

El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos a líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

Algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con los términos de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. (Rubio Domínguez, 2007)

En palabras de Rosenberg (2007) expresa que “Liquidez es la capacidad de convertirse rápidamente en dinero. Normalmente los activos de una empresa son considerados como líquidos cuando están en las partidas de caja o valores cotizables (realizables).”

Índices que miden la liquidez.

1. **Índices de Solvencia (Razón Corriente):** Indica el número de dólares que, en promedio dispone la empresa para cancelar cada dólar del pasivo corriente dentro del ciclo de operación, la relación tiene que ser superior a uno.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

2. **Capital de Trabajo:** Refleja la disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo. El índice debe ser siempre positivo.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

3. **Índice de Liquidez (Prueba Ácida):** Mide la disponibilidad de recursos inmediatos de la compañía (activos más líquidos) con respecto a los pasivos con vencimiento inferior a un periodo; es un índice rígido para evaluar la liquidez de la empresa. Debe ser superior a uno.

$$\text{Prueba de Liquidez} = \frac{\text{Caja Bancos} + \text{Inv. temporales} + \text{Ctas por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$$

2.5 Hipótesis

El riesgo de crédito influye en la liquidez de “Didáctica Editorial Nuevo Milenio”.

2.6 Señalamiento de variables

Variable Independiente: El riesgo de crédito

Variable Dependiente: Liquidez

Unidad de observación: "Didáctica Editorial Nuevo Milenio"

Término de relación: Influye

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Modalidad Básica de la Investigación

Investigación bibliográfica o documental

En palabras de Herrera, Medina , & Naranjo (2000) “La investigación bibliográfica o documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos actores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias) o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).”

La presente investigación se basará en la investigación bibliográfica – documental, ya que nos permite obtener información de acuerdo a las dos variables presentadas: riesgo de crédito y cartera vencida; las cuales nos basaremos en las fuentes primarias y secundarias de información con el propósito de conocer las contribuciones científicas del pasado y establecer relaciones, diferencias o estado actual del conocimiento respecto al problema de estudio

Investigación de Campo

“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produce. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”. (Herrera, Medina , & Naranjo, 2000)

Se utilizará la Investigación de campo porque permite un estudio sistemático de los hechos de Didáctica Editorial Nuevo Milenio a través del contacto directo con la realidad, permitiéndonos conocer aspectos muy importantes que se susciten en la misma.

3.2 Nivel o tipo de Investigación

Para Bernal (2006), se considera como investigación descriptiva aquella en que, “se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.

Una de las funciones principales de la investigación es la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.

La investigación descriptiva es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa”.

Para el presente trabajo de investigación se utilizará esta modalidad ya que permite recolectar todos aquellos datos que sirven para probar la hipótesis planteada.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Según Herrera, Medina , & Naranjo (2000) en su estudio sobre la población establece que “Es la totalidad de elementos a estudiar respecto a ciertas características”.

En la presente investigación la población a investigar comprenderán todos los empleados administrativos y vendedores de Didáctica Editorial Nuevo Milenio.

La población de este estudio de investigación se relacionó con los siguientes estratos:

PERSONAL ADMINISTRATIVO	6
PERSONAL DE VENTAS	15
CLIENTES POTENCIALES	11
TOTAL	32

Tabla 3. 1: Población Didáctica Editorial Nuevo Milenio
Fuente: Didáctica Editorial Nuevo Milenio
Elaborado por: Punina Jessica

3.3.2 Muestra

En palabras de Bernal (2006), la muestra se define como “La parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuará la medición y la observación de las variables objetos de estudio”.

Pasos para la selección de la muestra

- a) Definir la población
- b) Identificar el marco maestral
- c) Determinar el tamaño de la muestra
- d) Elegir el proceso de muestreo
- e) Seleccionar la muestra

Cálculo de la muestra

Para la realización de la presente investigación como se trata de datos cualitativos se va a utilizar la presente formula:

Simbología:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

z = Nivel de Confianza

P = Constante probabilidad de ocurrencia (0.50)

Q = Constante de probabilidad de no ocurrencia (0.50)

e= Error muestreo

MUESTRA			
$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + (N-1)E^2}$			
n =		n =	34,3
Z =	1,96		1,065
Z ² =	3,92		
P =	0,5	n =	32,20657277
Q =	0,5		
N =	35	n	32 personas
e =	0,05		

Grafico N° 3. 1: Población Didáctica Editorial Nuevo Milenio

Fuente: Base de Datos NuevoMilenio

Elaborado por: Punina Jessica

3.4 Operacionalización de la variable

VARIABLE DEPENDIENTE: RIESGO DE CRÉDITO				
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
Es la posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato a crédito de los clientes	Pérdida económica	Índice de morosidad	¿Cuál es el índice de morosidad de Nuevo Milenio? ¿Qué monto de crédito se otorga a los clientes? ¿Qué plazos se aplican en la venta?	Encuesta
	Incumplimiento de obligaciones	Capacidad de pago Nivel de endeudamiento	¿Qué se espera con el otorgamiento de crédito? ¿Qué tipo de relación laboral presenta el cliente? ¿Cuál es el nivel de ingresos que presentan los clientes? ¿En qué nivel de score se encuentra el 7kcliente? ¿Qué porcentaje de endeudamiento presenta el cliente?	Encuesta

VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ				
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
Capacidad de la empresa para atender sus deudas contraídas a corto plazo para mantener sus actividades con normalidad	Deudas Contraídas	Índice de Solvencia Índice de Liquidez	¿Existen descuentos en las compras que realiza la empresa? ¿Cada que tiempo se realiza los inventarios de mercadería? ¿Los comprobantes de compra cuentas con las garantías necesarias de responsabilidad? ¿Se realizan cuadro de caja cada mes? ¿Se realizan conciliaciones bancarias cada mes?	Encuesta
	Actividades de la empresa	Cumplimientos en las cuentas a pagar	¿Las facturas son canceladas en su totalidad? ¿El pago de las facturas se realiza según la fecha establecida? ¿Qué montos se ha cancelado a los proveedores durante el 2013?	Encuesta

3.5 Plan de Recolección de Información

“El plan de recolección de información contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido”. (Herrera, Medina , & Naranjo, 2000)

Para el proceso de investigación se desarrollara una encuesta dirigida al personal administrativo y de ventas de Didáctica Editorial Nuevo Milenio durante el 21 al 25 de julio de 2014 en las oficinas de la empresa, permitiendo conocer cómo se desarrolla el riesgo de crédito y la liquidez. Para concretar la descripción del plan de recolección conviene contestar a las siguientes preguntas:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para determinar la influencia del riesgo de crédito y la liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio del cantón Ambato para el fortalecimiento económico en el mercado
¿De qué personas u objeto?	Contadora de Didáctica Editorial Nuevo Milenio
¿Sobre qué aspectos?	VI=Riesgo de crédito VD=Liquidez
¿Quién o quiénes?	El investigador alumna Jessica Punina
¿A quiénes?	Personal administrativo y de ventas
¿Cuándo?	La investigación será desarrollada en el segundo trimestre del 2013
¿Dónde?	El proceso investigativo se llevará a cabo en Didáctica Editorial Nuevo Milenio, ubicada en la Av. Víctor Hugo y Ernesto Albán – Conjunto habitacional OASIS casa N° 1 en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Republica del Ecuador
¿Cuántas veces?	La técnica de recolección de información será aplicada una sola vez, por tratarse de una investigación de carácter transaccional o transversal
¿Cómo?	Mediante la aplicación de una encuesta
¿Con qué?	Encuesta

Tabla 3. 2: Plan de Recolección de Información

Fuente: Investigación

Elaborado por: Punina Jessica

3.6 Plan de Procesamiento de Información

De acuerdo con Herrera, Medina , & Naranjo (2000) sobre el plan de procesamiento de información expresa: Los datos recogidos (datos en bruto) se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- ✓ Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- ✓ Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación
- ✓ Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.
 - Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o son datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).
 - Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

En la presente investigación se utilizará la encuesta, los cuáles permitirán la recolección de información, misma que estará expuesta a: Revisión para detectar posibles errores, organización para facilitar su análisis y codificación.

La presentación de datos se la realizará mediante una matriz en hojas de Excel que permitirá el adecuado manejo de los datos obtenidos después de realizadas las encuestas, indicando cada una de las preguntas con su respectivo gráfico, análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Para realizar el análisis de resultados se tomó en cuenta la técnica de investigación de la encuesta, que se aplicó al personal administrativo y de ventas de Didáctica Editorial Nuevo Milenio, la misma que se encuentra previamente diseñada en base a las variables de investigación.

Una vez diseñada la encuesta, se procede a la aplicación y respectiva tabulación de datos, los cuales nos permitirán apreciar de mejor manera los resultados sobre lo que manifiestan el personal administrativo y de ventas.

De igual manera, dicha información permite la realización de los gráficos con su respectivo análisis e interpretación. A continuación se detalla dicha información, para ser analizada mediante el estadístico chi – cuadrado, permitiendo evaluar la relación que existe entre las variables riesgo de crédito y liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio.

PREGUNTA 1. ¿Usted considera que la empresa tiene acogida en el mercado?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	32	100%
NO	0	0%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 1: Acogida en el mercado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica



Gráfico N° 4. 1: Acogida en el mercado

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

Según la encuesta realizada al personal administrativo y de ventas de Didáctica Editorial Nuevo Milenio considera que tienen un 100% de acogida en el mercado.

INTERPRETACIÓN

Los encuestados manifiestan que tienen gran acogida en el mercado lo que beneficia a la empresa para buscar mejores oportunidades de venta de sus productos a nivel nacional.

PREGUNTA 2: ¿Considera que las ventas que se realizan en Didáctica Editorial Nuevo Milenio son?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
CREDITO	19	59%
CONTADO	1	3%
AMBAS	12	38%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 2: Tipo de ventas
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Punina Jéssica



Gráfico N° 4. 2: Tipo de ventas
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

De las personas encuestadas, el 59% manifiesta que realiza las ventas a crédito, mientras que el 38% manifiesta que las ventas las realiza de crédito y de contado y un 3% expresa que las ventas las realiza al contado.

INTERPRETACIÓN

En Didáctica Editorial Nuevo Milenio su personal la mayor parte de sus ventas las realiza a crédito ofreciendo a los clientes facilidades de pago en la compra de nuestros materiales.

PREGUNTA 3: ¿Qué plazo tiene la empresa para la cancelación de sus deudas?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
TRIMESTRAL	18	56%
SEMESTRAL	8	25%
ANUAL	6	19%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 3: Plazo cancelación deudas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

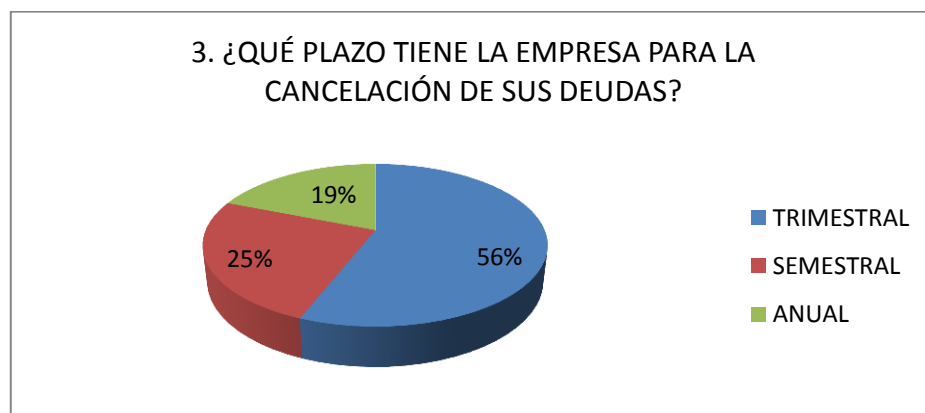


Gráfico N° 4. 3: Plazo cancelación deudas

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas el 56% manifiesta que el plazo de cancelación de deudas es trimestral, mientras que el 25% dice que el plazo de cancelación de deudas es semestral y el 19% expresa que el plazo de cancelación de deudas es anual.

INTERPRETACIÓN

El tiempo estipulado para la cancelación de deudas que maneja la empresa es trimestral, pudiendo hacer uso de este tiempo para adquirir material y ser posicionado en el mercado para la venta, pudiendo obtener dinero para hacer frente a pagos de proveedores, a las comisiones que ganan el personal de ventas y otros pagos.

PREGUNTA 4: ¿Usted cree que el riesgo de crédito influye en la liquidez de la empresa?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	15	47%
NO	17	53%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 4: El riesgo de crédito y la liquidez

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

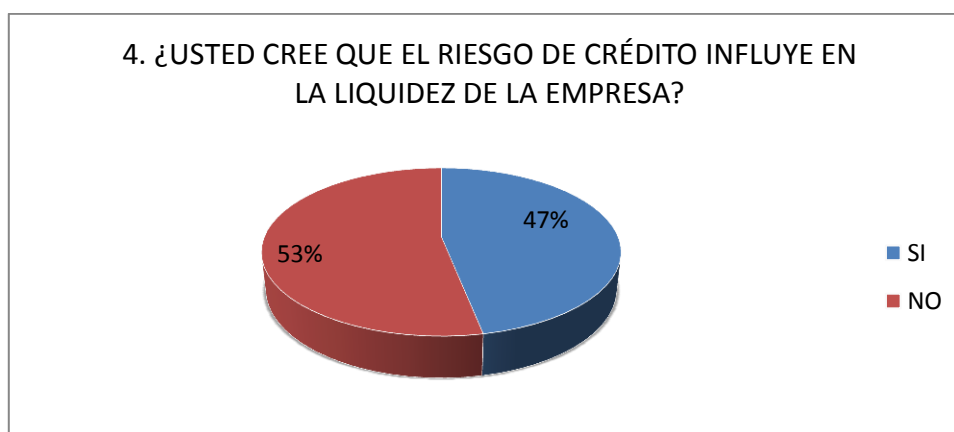


Gráfico N° 4. 4: El riesgo de crédito y la liquidez

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

El 53% del personal encuestado manifiesta que no existe relación entre el riesgo de crédito y la liquidez, mientras que el 47% indica que si hay relación entre el riesgo de crédito y la liquidez.

INTERPRETACIÓN

En Didáctica Editorial Nuevo Milenio se puede decir que el rango de relación entre el riesgo de crédito y la liquidez es muy estrecho, ya que, en ocasiones la empresa se ve afectada en la liquidez, puesto que las ventas se las realiza en determinadas provincias con alto índice de riesgo de crédito, y de igual manera en determinadas provincias que se realiza las ventas el riesgo de crédito es menor.

PREGUNTA 5: ¿Presenta una base de datos de los clientes con créditos otorgados?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	22	69%
NO	10	31%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 5: Base de datos de clientes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

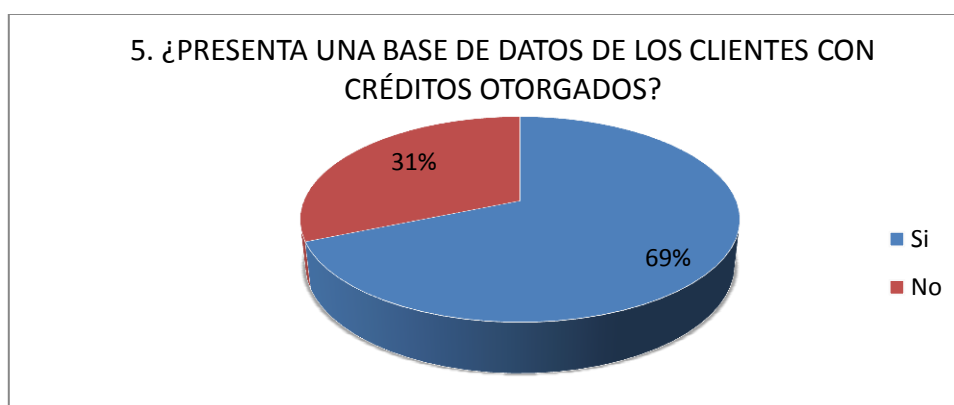


Gráfico N° 4. 5: Base de datos de clientes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas, tenemos que el 69% de personal cuenta con una base de datos de créditos otorgados, mientras que el 31% manifiesta que no cuenta con una base de datos de créditos otorgados.

INTERPRETACIÓN

La empresa cuenta con una base de datos en donde se encuentran los clientes a quienes se les ha otorgado crédito, sin embargo esta base de datos es manejada solamente por el personal administrativo, mientras que el personal de ventas en su mayoría cuenta con listados o reconoce los sectores de los clientes que se les ha hecho la venta del material.

PREGUNTA 6: ¿Cree usted que se utiliza los recursos necesarios para conocer la situación actual de Didáctica Editorial Nuevo Milenio?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	9	28%
NUNCA	9	28%
AVECES	14	44%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 6: Recursos necesarios de la empresa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

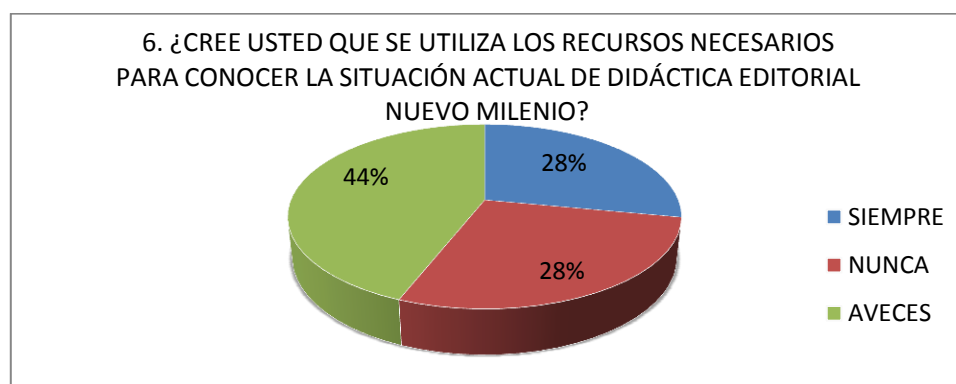


Gráfico N° 4. 6: Recursos necesarios de la empresa

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

El 44% de los encuestados indican que a veces se utilizan los recursos necesarios para la situación actual de la empresa, mientras que el 28% manifiesta que nunca se utilizan los recursos necesarios para la situación actual de la empresa y el 28% expresa que siempre se utilizan los recursos necesarios para la situación actual de la empresa.

INTERPRETACIÓN

La empresa no hace la utilización necesaria de recursos tanto materiales, humanos y económico que permita conocer cómo se encuentra la empresa actualmente, lo que no es favorable para la misma afectando su desarrollo.

PREGUNTA 7: ¿Cree usted que la empresa presenta problemas de liquidez?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	7	22%
NO	25	78%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 7: Problemas de liquidez

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica



Gráfico N° 4. 7: Problemas de liquidez

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

El 78% de los encuestados manifiestan que la empresa no presenta problemas de liquidez, mientras que el 22% indica que si hay problemas de liquidez en la empresa.

INTERPRETACIÓN

Didáctica Editorial Nuevo Milenio mantiene diferentes convenios bancarios para realizar los débitos a los clientes por lo que no afecta directamente a la liquidez de la empresa. Pero a su vez la realización de ventas a crédito van a tener repercusiones en la liquidez de la misma.

PREGUNTA 8: ¿Usted aplica algún tipo de referencia de los clientes a otorgar crédito?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	12%
NUNCA	14	44%
AVECES	14	44%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 8: Referencia de los clientes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

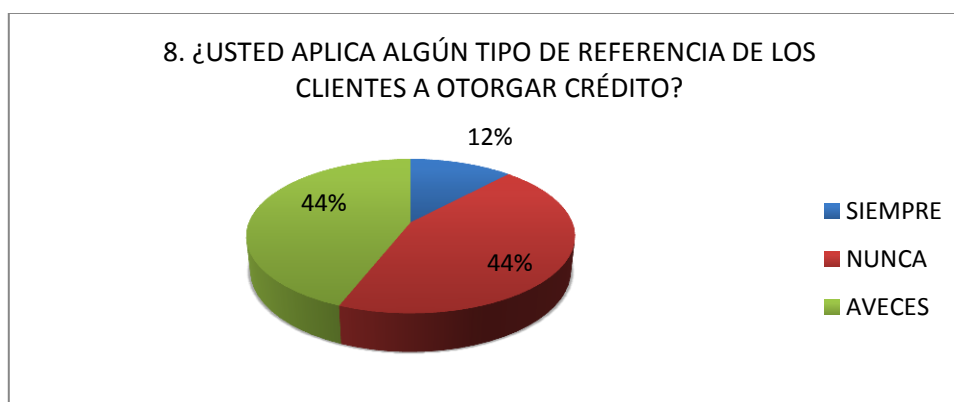


Gráfico N° 4. 8: Referencia de los clientes

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

De personal administrativo y de ventas encuestado, el 44% indica que nunca piden referencia para otorgar crédito a los clientes, mientras que el 44% manifiesta que a veces piden referencia para otorgar crédito a los clientes y el 12% expresa que siempre piden algún tipo de referencia para otorgar crédito.

INTERPRETACIÓN

El personal de ventas por lo general no tiene exactamente horarios ni lugares de visitas para los clientes entonces resulta un poco inesperado que los clientes presenten algún tipo de referencia.

PREGUNTA 9: ¿La empresa presenta rangos de los montos para otorgar crédito?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	3	9%
NO	29	91%
TOTAL	19	100%

Tabla 4. 9: Rangos para otorgar crédito
 Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Punina Jéssica



Gráfico N° 4. 9: Referencia de los clientes
 Fuente: Encuesta
 Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

El 91% de los encuestados indican que no se aplican montos para otorgar crédito, mientras que el 9% manifiesta que si aplican montos para otorgar crédito a sus clientes.

INTERPRETACIÓN

En la empresa no se aplican montos para otorgar crédito, por lo que el personal de ventas tiene la libertad de realizar los contratos según la conveniencia o interés de los clientes por el material que se les ofrece.

PREGUNTA 10: ¿Existen cláusulas de crédito especificadas en el contrato?

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	29	91%
NO	3	9%
TOTAL	32	100%

Tabla 4. 10: Cláusulas de crédito

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

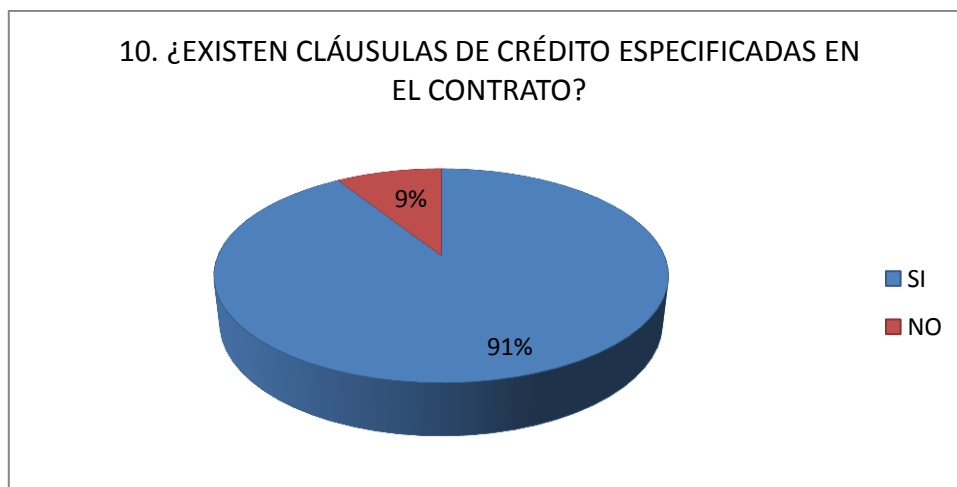


Gráfico N° 4. 10: Cláusulas de crédito

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANÁLISIS

El 91% de los encuestados indican que si existen cláusulas de crédito en el contrato, mientras que el 9% expresa que no se especifica las cláusulas de crédito.

INTERPRETACIÓN

En los contratos de compra venta que aplica la empresa se detallan las diferentes cláusulas de crédito, en las cuales tanto los clientes como los representantes de ventas deben ajustarse y manejarse según lo estipulan.

4.3 Verificación de hipótesis

Una vez realizado el análisis e interpretación de los datos observados de la empresa, es necesario realizar la comprobación de la hipótesis para la cual se ha tomado como método estadístico a la Distribución del CHI - CUADRADO

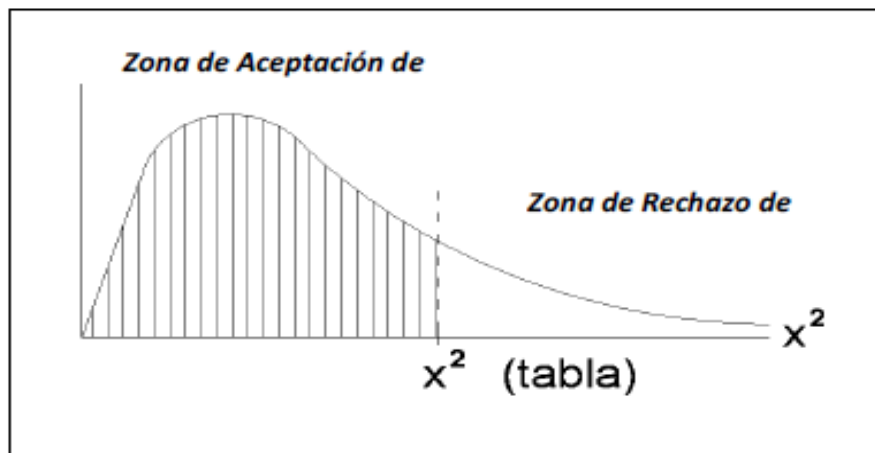


Gráfico N° 4. 11: Chi - Cuadrado
Fuente: Investigación
Elaborado por: Punina Jéssica

La distribución chi – cuadrado aparece con mucha frecuencia en la estadística aplicada ya que los llamados “test” del cociente de máxima verosimilitud que se utiliza en la prueba de hipótesis estadística tienen todos distribución asintónica chi – cuadrado. Cuando se construye un “test” con las técnicas de la máxima verosimilitud, se usa esta distribución, al menos para muestras grandes. (Di Rienzo, y otros)

De los resultados alcanzados en la observación se ha tomado para la confirmación de la hipótesis las siguientes preguntas:

PREGUNTA 4: ¿Usted cree que el riesgo de crédito influye en la liquidez de la empresa?

PREGUNTA 7: ¿Cree usted que la empresa presenta problemas de liquidez?

4.3.1. Determinar la frecuencia observadas y esperadas

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
Preguntas	Alternativas		Total
	SI	NO	
Pregunta 4	5	2	7
Pregunta 7	10	15	25
Total	15	17	32

Tabla 4. 11: Frecuencias observadas
Elaborado por: Punina Jéssica

FRECUENCIAS ESPERADAS			
Preguntas	Alternativas		Total
	SI	NO	
Pregunta 4	3,28	3,72	7,00
Pregunta 7	11,72	13,28	25,00
Total	15,00	17,00	32,00

Tabla 4. 12: Frecuencias esperadas
Elaborado por: Punina Jéssica

CALCULO DEL CHI CUADRADO				
O	E	(O-E)	(O-E)*(O-E)	(O-E)²/E
5	3,28	1,72	2,95	0,90
10	11,72	-1,72	2,95	0,25
2	3,72	-1,72	2,95	0,79
15	13,28	1,72	2,95	0,22
32	32,00	0,00	11,82	2,1692

Tabla 4. 13: Tabla de contingencia
Elaborado por: Punina Jéssica

4.3.2. Planteamiento de la Hipótesis

Ho (Hipótesis Nula): Es el inadecuado manejo del riesgo de crédito lo que incide liquidez de “Didáctica Editorial Nuevo Milenio”

Ha (Hipótesis Alternativa): No Es el inadecuado manejo del riesgo de crédito lo que incide liquidez de “Didáctica Editorial Nuevo Milenio”

4.3.3. Determinar el Nivel de Significación

El nivel de significación que se ha escogido investigación es de 5% estimado = 0.05

Entonces el nivel de confianza será = 95%

4.3.4. Determinar los grados de libertad

Tomando en consideración el # de columnas y el # de filas tenemos que con 1 se tomaran los datos para elaborar la curva de chi – cuadrado.

4.3.5. Determinar χ^2 crítico

Una vez establecido el nivel de significación con un 95% y con a grado de libertad se obtiene como resultado = 3.8415

4.3.6 Representación Gráfica

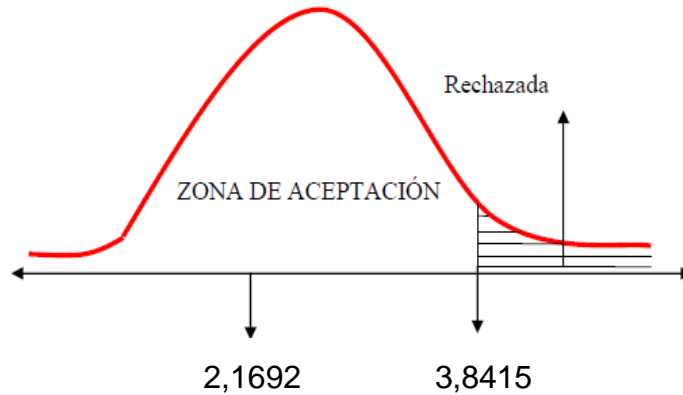


Gráfico N° 4. 12: Representación Gráfica Chi-cuadrado
Fuente: Investigación
Elaborado por: Punina Jéssica

4.3.7 Conclusión

Una vez realizadas las observaciones a la empresa mediante el procesamiento de datos, se analizó la hipótesis, teniendo la siguiente conclusión:

Es el inadecuado manejo del modelo de riesgo de crédito lo que incide en la liquidez de Didáctica Editorial Nuevo Milenio., tomada de la hipótesis alternativa con la aplicación en el gráfico, se considera que la empresa desarrolla un inadecuado manejo del sistema de riesgo de crédito, con diferentes falencias al momento de brindar crédito a sus clientes.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez concluido el análisis de los datos realizados al personal administrativo y de ventas de Didáctica Editorial Nuevo Milenio que se obtuvo mediante el instrumento de investigación aplicado, se llega a las siguientes conclusiones:

- No existen políticas de crédito y cobranza planteados adecuadamente para ser otorgados a los clientes, por lo que, aumenta la incobrabilidad de dichos montos, viéndose así afectada la empresa
- El personal de ventas realizan las ventas sin tomar en cuenta las irregularidades que este puede tener; además no se garantiza la fidelidad de los clientes hacia la empresa, ya que en muchos de los casos los clientes contraen deudas con diferentes empresas de la competencia sin medir sus ingresos y egresos lo que minimiza sus recursos económicos para la cancelación de otras deudas
- El personal administrativo muestra desinterés en la aplicación de un análisis de información de las ofertas de crédito, por lo que ingresan las ventas sin la revisión de los contratos.
- La liquidez que presenta Didáctica Editorial Nuevo Milenio varía significativamente lo que no es adecuado, ya que, en el tiempo en que se otorga crédito van de 6 a 12 meses dependiendo del monto de la deuda, que en su mayoría no son cancelación conforme lo dispuesto

en el contrato de compra – venta existiendo atrasos en los pagos y hasta morosidad por completo.

- Los ingresos que tiene la empresa no son administrados adecuadamente por lo que los egresos son utilizados para diferentes actividades comerciales.
- Entonces de manera general se puede decir que la gestión de crédito que realiza Didáctica Editorial Nuevo Milenio es inadecuada, ya que el incumplimiento por falta de pago de los clientes a nivel nacional ocasiona aumento en la cartera vencida influyendo en la liquidez.

Una vez concluido el análisis de los datos realizados al personal administrativo y de ventas de Didáctica Editorial Nuevo Milenio que se obtuvo mediante el instrumento de investigación aplicado, se llega a las siguientes recomendaciones:

- El personal de ventas debe mejorar su proceso de recolección de información de los clientes a otorgar crédito, mayormente en lo relacionado con datos bancarios que garanticen el débito de los montos mensuales a ser cobrados, ya que, en ocasiones las cuentas bancarias están cerradas, bloqueadas, números erróneos o a su vez no disponen de saldo ya que manejan diferentes cuentas en bancos o cooperativas.
- El personal administrativo debe presentar una base de datos de clientes morosos de las diferentes provincias, lo cual, permitirá que no se vuelva a brindar crédito a esas personas o que se trate de recuperar ese dinero actualizando datos personales como bancarios y se reanude la cobranza del contrato de compra – venta.

- Se debe mejorar las políticas que se aplican en el momento de otorgar crédito y de ejecutar las cobranzas, manteniendo así un seguimiento de fondos que beneficie la liquidez de la empresa
- Confirmar en la mayoría de casos si la venta fue ejecutada según lo solicitado por el cliente, para que no exista peligro de ser ingresadas ventas ficticias.
- Mantener un control en los vencimientos de los créditos otorgados, ya que se puede financiar nuevamente una compra sin haber cancelado el primer contrato vigente.
- Diseñar un modelo de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de Didáctica Editorial Nuevo Milenio.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

6.1.1 Título

Modelo de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de Didáctica Editorial Nuevo Milenio.

6.1.2 Institución Ejecutora

Didáctica Editorial Nuevo Milenio

6.1.3 Beneficiarios

Didáctica Editorial Nuevo Milenio

Personal de ventas - Personal administrativo

6.1.4 Ubicación

República del Ecuador, Cantón Ambato, Av. Víctor Hugo y Ernesto Albán –
Conjunto habitacional OASIS casa N° 1.

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución es de 6 meses.

6.1.6 Equipo Técnico Responsable

El equipo está conformado por la gerencia, departamento de administrativo y de ventas.

6.1.7 Costo

A continuación se detallan los recursos a utilizarse durante el desarrollo de la presente investigación:

No	DETALLE	CANTIDAD
1	Proyecto	150
2	Material de oficina	130
3	Textos y material bibliográfico	120
4	Asesoramiento profesional	350
5	Fotocopiado	80
6	Informe final	400
7	Imprevistos	200
	TOTAL	1430

Tabla 6. 1: Recursos para la elaboración de la investigación

Fuente: Investigación

Elaborado por: Jéssica Punina

6.2 Antecedentes de la propuesta

Didáctica Editorial Nuevo Milenio es reconocida a nivel nacional por el material que oferta y la facilidad para la adquisición del mismo, puesto que anteriormente se aplicaba un sistema de crédito adecuado, basado en el cobro mediante los diferentes Magisterios de Educación a nivel nacional garantizando el cobro de todos los clientes, siendo estos debitados de los sueldos mensuales, pero, con los cambios que realizó el Gobierno se

terminaron los convenios de cobros entre magisterios y las diferentes empresas y dio paso a los convenios con instituciones bancarias y cooperativas.

Los convenios bancarios (cashmanagement) se basan en realizar débitos a los clientes que acceden al crédito por la compra del material que ofrece la empresa de acuerdo número de cuotas establecido en el contrato de compra - venta, para posteriormente ser descontados de las cuentas bancarias o cooperativas que poseen los docentes, donde es depositado el sueldo mensual por parte del gobierno nacional mediante su ministerio correspondiente.

Entonces el cambio de sistema de cobranza se ha visto afectado en la empresa, pues, los convenios bancarios no garantizan totalmente el cobro de las deudas que los clientes han contraído, apareciendo así clientes con atrasos en sus pagos o a su vez morosidad total, lo que ha venido ocasionando ciertos problemas en la liquidez que presenta la empresa.

6.3 Justificación

Después de haber revisado la situación que atraviesa la empresa, la realización de la presente investigación se justifica para generar un modelo de crédito y cobranzas para Didáctica Editorial Nuevo Milenio, puesto que es una herramienta de suma importancia para otorgar crédito a los clientes mediante un análisis eficiente de la capacidad de pago de cada uno de ellos basado en información actualizada de datos, los registros bancarios que manejan, permitiendo un adecuado desarrollo de las ventas por parte del personal encargado y mejorando los cobros que se ejecutan mensualmente.

La realización del modelo de crédito y cobranza para Didáctica Editorial Nuevo Milenio permitirá un cobro oportuno de los valores otorgados a crédito a los clientes a nivel nacional disminuyendo el índice de morosidad y mejorar la liquidez de la empresa, para así continuar con las actividades comerciales.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de Didáctica Editorial Nuevo Milenio

6.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar el plan de acción de la propuesta
- Mejorar los procedimientos para otorgar crédito
- Reformar las estrategias de cobranza
- Ejecutar un flujograma en el que detalle los procesos para la concesión de crédito y proceso de cobranza
- Comparar las políticas que se aplicaban anteriormente y las políticas reestructuradas

6.5 Análisis de factibilidad

El proyecto de diseño de un modelo de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de Didáctica Editorial Nuevo Milenio es factible, puesto que, existe un problema a resolver, siendo la relación del riesgo de crédito y su influencia en la liquidez, teniendo la apertura por parte del gerente de la empresa, ya que, son los beneficiarios potenciales de la ejecución de ésta investigación.

De esta manera la empresa puede estar más organizada definiendo las actividades a desempeñar para mejorar el manejo de información tanto del

personal administrativo como el de ventas brindando seguridad en cada proceso en un ambiente organización adecuada.

Además se basa bajo fundamentos políticos y legales, los cuales, estimula el desarrollo de las empresas a nivel nacional, manejando documentación detallada de cada proceso a desempeñar con el fin de mejorar las acciones que dicta la normativa.

Por último, se presenta el fundamento económico – financiero, siendo éste factible, logrando un adecuado proceso en la gestión de crédito, puesto que si existe un análisis apropiado de los clientes a otorgar crédito se puede tener un favorable nivel de cobros, disminuyendo la cartera vencida y dando lugar a que exista disponibilidad de liquidez para hacer frente a las deudas contraídas.

6.6 Fundamentación Científico Técnico

6.6.1 Crédito

Según Díaz (2009) el crédito “En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra creer, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos. Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza. El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro.

La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio, cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados.

En palabras de Del Valle (2005) acerca de crédito dice “El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza”

VENTAJAS DEL CRÉDITO

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios:

- Aumento de los volúmenes de venta
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios.
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el Capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.

- Aumenta el volumen de los negocios.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente por el incremento de los volúmenes de venta.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios

DESVENTAJAS DEL USO DEL CRÉDITO

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación.

El crédito como valiosa herramienta de la administración

El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor.

El nuevo concepto de la función de crédito

La administración de crédito y cobranza corresponde al área financiera de la empresa pero por lo que respecta a sus relaciones funcionales, coordina fundamentalmente con la administración de venta, y por ende, con el área de mercadotecnia

CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA

Según Del Valle (2005) la clasificación del crédito según su uso tenemos:

- a) **Crédito de inversión:** aquel que se otorga con objeto de colocar capitales en manos de terceros, para recuperarlos en fecha distante de aquélla en que se hizo la prestación, percibiendo adicionalmente un determinado interés.
- b) **Crédito bancario:** básicamente una institución bancaria es una empresa creada para comerciar con el crédito. En contraste con el crédito de inversión el crédito bancario se caracteriza por su corta duración. El objeto principal del crédito bancario es hacer funcionar las actividades de producción, distribución y consumo.
- c) **Crédito entre comerciantes:** aquél en que uno de los bienes que da inicio la operación está constituido por mercancía o servicios, donde no se incluyen las operaciones de préstamos hechas en dinero o títulos de crédito.
- d) **Crédito al consumidor:** el que una empresa concede a su clientela al entregarle productos o servicios a cambio de recibir su valor, con o sin interés pactado u oculto, en una fecha futura.

Clasificación del crédito con base en los documentos que respaldan la operación

- a) **Documentos de crédito bancario y comercial:** esta clasificación se establece en atención al respaldo que, para garantizar las operaciones realizadas, se deriva del documento que justifica la transacción (potencialidad de cobro entrañada por la posesión del documento).

- b) Documentos de primera garantía (letra y pagaré avalado o garantizado)
- c) Documentos de segunda garantía (letra y pagaré simple)
- d) Documentos de tercera garantía (cuenta corriente garantizada)
- e) Documentos de cuarta garantía (cuenta corriente sin garantía)
- f) **Documentos de crédito de inversión:** en relación con este crédito, es normal estipularlo a largo plazo, para lo cual se utilizan los bonos y pagarés hipotecarios. Las obligaciones sin garantía específica casi siempre son emitidas por compañías de prestigio a mediano y largo plazo, en cantidades fijas y con un interés previamente establecido.

Clasificación del crédito en atención a las condiciones de pago

- a) **Crédito normal o contado comercial:** pactado cuando el deudor conviene en liquidar lo comprado en un periodo de 30 días (en ocasiones 60 y 90 días). Tiene como característica la inexistencia de un interés aceptado, y casi nunca lo respaldan títulos de crédito.
- b) **Crédito a plazos:** consiste en dividir el vencimiento de una obligación en varias partes con fechas de vencimiento separadas entre sí por iguales periodos de tiempo.
- c) **Crédito fijo con límite renovable o revolvente:** en este se fija al deudor un límite de crédito para las adquisiciones que puede realizar, cuando se llega a ese límite la cuenta queda cerrada para más adquisiciones y vuelve a quedar abierta cuando se efectúa un pago.
- d) **Crédito garantizado:** el crédito concedido previo análisis del deudor llega hasta determinado límite y, mientras la cuenta no lo sobrepase, el cobro de la cantidad adecuada queda totalmente garantizado. El límite puede ser variable o no.

Clasificación del crédito por el sujeto

- a) **Crédito público:** es para uso del Estado. Comprende los créditos otorgados a instituciones gubernamentales, estados, municipios y gobierno federal.
- b) **Crédito privado:** el que otorgan o ejercen los particulares; su manejo y ejecución están reglamentados por la ley, y regidos por las condiciones operativas y de mercado.
- c) **Crédito mixto:** Combinación de los dos anteriores.

LAS C'S DEL CRÉDITO

De acuerdo con Del Valle (2005) los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: por qué cantidad y en qué términos y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las C's del crédito.

- 1. **Carácter:** Comprende el conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda.
- 2. **Capacidad:** Capacidad en crédito significa la posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante la disposición de pago del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo.
- 3. **Capital:** Cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallaren. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda. El crédito no se puede extender con base en la presunción de que el capital servirá como medio de pago, ya que

recurrir a él significa, por lo general, el fin de la relación comercial. El crédito se otorga al tener la seguridad de que los pagos del deudor se harán normalmente, con la posibilidad de efectuar ventas posteriores al mismo cliente.

4. **Colateral:** Se refiere a los recursos financieros y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posea una compañía y que le servirán para pagar sus cuentas.
5. **Cobertura:** Se refiere al seguro que posee una Empresa para compensar posibles pérdidas. Cuando se trata de e una cobertura apropiada de seguro se constituye una buena política de administración y es un factor importante para decidir si el crédito debe otorgarse.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Del Valle (2005) expresa que dentro de la organización, las funciones son el agrupamiento de las principales unidades de trabajo, o sea la reunión lógica y armónica de actividades afines. Una función es identificable también con el nombre de departamento, o como unidad administrativa.

Las necesidades y requerimientos de cada empresa comercial determinarán el tamaño y el tipo de departamento de crédito.

Es de suma importancia que el tipo de departamento de crédito establecido dentro de una empresa sea determinado mediante un cuidadoso análisis de las funciones específicas, así como de los objetivos de la empresa.

LOCALIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

En la mayoría de las empresas, la función de crédito y cobranza se considera parte integral de la función de tesorería. El efectivo es responsabilidad del tesorero; más aún la asignación de los fondos es responsabilidad básica del tesorero, y el control de los efectivos invertidos en cuentas por cobrar es una función del departamento de crédito.

Hay intereses y responsabilidades mutuas en los presupuestos de efectivo, manejo de valores aceptados en relación con bancos, documentos por cobrar y documentos descontados; además cabe mencionar el efecto que la administración de crédito y cobranza produce en la posición financiera total de una empresa. Todas estas relaciones se simplifican en el departamento.

Cuando se dice que este departamento está integrado dentro de las funciones de tesorería es porque se observa en éste el flujo de ingresos, pero aquí no existiría un buen control interno, por lo que sería más conveniente que estuviera separado relativamente de tesorería. (Del Valle, 2005)

Colaboración entre el departamento de crédito y el de ventas

- El conocimiento que posee el departamento de crédito sobre la situación financiera de los clientes para enfocarse en aquellos que representen un riesgo de crédito favorable y evitar los clientes que pudieran convertirse en fuente de pérdida por cuentas malas.
- El conocimiento sobre el giro de sus clientes para sugerir a ventas cuándo y dónde debe aplicar su gestión de ventas.

- Informar al departamento de ventas de aquellos clientes con potencial de consumo superior al de la empresa y el cumplimiento adecuado de la obligación crediticia. Así como de aquellos clientes cuya cuenta esté saldada.
- El departamento de crédito y cobranza con frecuencia establece estrechas y cordiales relaciones con los clientes.
- El tacto y la comprensión con el cliente en el desarrollo de la función de cobranza contribuye a mantener relaciones cordiales con los clientes y conservarlos como tales.

Colaboración entre el departamento de ventas y el de crédito

El vendedor puede informar al departamento sobre cuestiones como:

- Cómo se usarán los artículos por vender.
- Estado del equipo y las instalaciones del cliente.
- Grado de recursos del cliente y cualquier cambio reciente.
- El estado de inventarios del cliente.
- Cualquier situación anormal como huelgas, comentarios negativos de otros proveedores, dificultad para obtener materias primas, etc.
- Su opinión en cuanto a la honradez y capacidad de la administración.
- En condiciones especiales el vendedor puede obtener información crediticia

POLÍTICAS DE CRÉDITO

En palabras de Del Valle (2005) una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. Es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas son

guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de éstas. En ocasiones se confunde a las políticas con las reglas, siendo la diferencia que las reglas son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa; de tal manera que, mientras las reglas son estrictas, las políticas son flexibles.

Se clasifican en:

- ✓ Políticas de las empresas
- ✓ Políticas divisionales
- ✓ Políticas departamentales
- ✓ Políticas de actividad o función

De acuerdo con el nivel jerárquico en que se formulan y con las áreas que abarquen, también se les ha clasificado en:

- **Estratégicas o generales:** Se formulan a nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada.
- **Tácticas o departamentales:** Son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento.

- **Operativas o específicas:** Se aplican principalmente en las decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de las que consta un departamento.

En cuanto a su origen las políticas pueden ser:

- ❖ **Externas:** Cuando se originan por factores externos a la empresa (competencia, gobierno, sindicatos, proveedores, clientes, etc.)
- ❖ **Consultadas:** Normalmente dentro de una empresa existen actos esporádicos que dan lugar a que el personal tenga que recurrir a su jefe inmediato para poder solucionar un problema.
- ❖ **Formuladas:** Son emitidas por diversos niveles superiores, con el propósito de guiar la correcta acción y decisión, del personal en sus actividades.
- ❖ **Implícitas:** En las actividades diarias de una empresa el personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que origina ciertos lineamientos que sin estar escritos se aceptan por costumbre en la organización.

Las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente

con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito.

IMPORTANCIA

Las políticas son imprescindibles para el éxito del plan, dado que:

- ✚ Facilitan la delegación de autoridad
- ✚ Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones
- ✚ Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados
- ✚ Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades
- ✚ Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- ✚ Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones
- ✚ Indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones
- ✚ Facilitan la inducción del nuevo personal.

Tipos de Manuales (*Modelos*)

De acuerdo a lo establecido por Peña (2014) Los diferentes organismos (públicos o privados) tienen necesidad de manuales. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se ha de lograr con su uso. En ciertos casos solo sirven a un objetivo y en otros, se logran varios.

➤ **Por su Contenido**

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

Manual de Organización.- Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos cargos y las relaciones.

Manual de Políticas.- Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocimiento de la organización es el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Una adecuada definición de Políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- a) Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- b) Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
- c) Servir de base para una constante y efectiva revisión.

Puede elaborarse un manual de políticas para funciones operacionales tales como:

➤ **Por su Función Específica**

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

Manual de Ventas.- Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles y más). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

Manual de Finanzas.- Consiste en poner por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes están involucrados con el manejo de dinero en la organización, protección de bienes y suministros de información financiera.

Manual de Contabilidad.- Trata de acerca de los principios y técnicas de contabilidad. Se labora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede tener aspectos tales como: Estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.

Manual de Crédito.- Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: Operaciones de crédito, control de las operaciones, entre otros.

➤ **General**

Se refiere a todo el organismo en su conjunto. Dentro de este tenemos a los siguientes manuales.

Manual General de Organización.- Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, inclinando la organización formal y estructura funcional.

Manual General de Procedimientos.- Este es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades de un organismo, a fin de uniformar la forma de operar.

Manual General de Políticas.- Se refiere a presentar por escrito los lineamientos de actitud de la dirección superior para toda la empresa. Estas políticas generales establecen un marco dentro del cual todo el personal puede actuar a condiciones generales.

➤ **Específico**

Manual Específico de Auditoría Interna.- Consiste en agrupar lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividad. Aquí se refiere a la auditoria interna en forma particular.

Manual Específico de Políticas de Personal.- Este se enfoca a definir “políticas” de un área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como contratación, permisos, promociones, prestaciones, capacitación, entre otras”.

6.6.2 La Cobranza

Según Del Valle (2005) la cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte:

1. Pagaré
2. Letras de cambio
3. Documentos de embarque
4. Otro título valor

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedará sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes. Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas.

ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COBRANZA

Una empresa bien organizada determinará qué división de ella asumirá la responsabilidad de cobranza, y procederá a establecer una clara política general que cubra el trabajo de cobro. Esta política, por supuesto, se someterá a análisis periódicos de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía. Por lo general, se distribuye un resumen de dicha política a los diferentes elementos de la organización relacionados directa o indirectamente con ella: finanzas, contabilidad, ventas, personal, y a quienes realizan físicamente el trabajo de cobro. De manera tácita, pero claramente entendida, las políticas de trabajo fluyen del personal con mayor experiencia hacia el nuevo, a fin de perpetuar las diferentes técnicas

cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida.

Condiciones de venta

El primer punto que amerita consideración para implantar una política de cobranza son las condiciones de venta programadas por la empresa. Los pequeños negocios podrían utilizar un solo tipo de condiciones, los mayores y más complejos podrán servirse de diferentes tipos, según los productos o servicios que vendan, sus clientes y las condiciones competitivas del mercado. Las condiciones de venta actualmente en uso varían de manera considerable en cuanto al plazo, los porcentajes de descuento, etc. El personal dedicado al trabajo de cobranza debe estar íntimamente familiarizado con las interpretaciones y aplicaciones de las condiciones de venta establecidas en su organización. Dichas interpretaciones deben comunicarse con toda claridad al personal de ventas y a todos aquellos elementos que tengan o pudieran tener trato con el cliente, para que estén en posibilidad de explicar las condiciones de la transacción.

Plazos de cobro

Otro aspecto importante al establecer las políticas radica en determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro. Esto es, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento las cuentas morosas se convierten en elemento activo dentro del procedimiento de cobro. El intervalo determinado puede ser de una semana, quince días o, en algunos casos, de un periodo mayor. Si la cuenta de un cliente no se recupera dentro de ese plazo, se iniciará el seguimiento de

cobranza. La política básica también debe especificar el intervalo después del cual deberán remitirse el segundo requerimiento y los subsecuentes, siempre que los primeros esfuerzos no hayan logrado la liquidación de la cuenta. Al considerar este aspecto de la política, es necesario tomar en cuenta las distancias físicas, los problemas de comunicación, el tiempo necesario para la entrega del correo, el número total de recordatorios, el personal disponible para manejarlos y el aspecto práctico de conceder al cliente un plazo razonable después de haber recibido el aviso de cobro para poder cumplir su compromiso.

Problemas especiales

Aspecto de cardinal importancia es la actitud de la empresa en lo que respecta a la aceptación o el rechazo de pedidos complementarios de un cliente con saldos vencidos que esté siendo atendido por cobranza. Algunas empresas adoptan una política estricta en cuanto a no aceptar nuevas operaciones de dichos clientes.

Si esta política se concibe de manera razonable y se administra en forma adecuada, se deberá comentar con el representante de ventas, a fin de que éste pueda negociar con su cliente los pedidos subsecuentes, lo que dará magníficos resultados por cuanto a liquidar los saldos venidos y evitar así la acumulación de las cuentas de lenta recuperación.

Otro aspecto que deberá estar previsto es el curso de acción a seguirse dentro de la empresa cuando el problema de cobranza se complica hasta el grado de requerir un trámite especial. Si la organización de cobranza está integrada por varias personas, algunas

con experiencia o autoridad limitada, es recomendable explicar con toda claridad el procedimiento que deberá seguirse en las diferentes etapas del proceso de cobro, especialmente en lo que se refiere a las complicaciones que ocasiona el manejo especial de una cuenta. (Del Valle, 2005)

DEPARTAMENTO DE COBRANZA

De acuerdo con Del Valle (2005) en un negocio pequeño, manejado directamente por el propietario, es normal que éste sea el responsable de la cobranza. Es común observar que muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar. Ellos cobran personalmente sus ventas, y sus esfuerzos tienden a ser efectivos por estar plenamente conscientes de la necesidad de reabastecer su capital de trabajo.

No obstante, en una pequeña compañía no siempre es eficaz la labor de cobranza realizada por el propietario. Estudios realizados sobre las causas del fracaso en los negocios revelaron debilidad en las políticas de cobro y, en ocasiones, ninguna política.

Con demasiada frecuencia, el negocio de un propietario o una sociedad pequeña, puede estar organizado por personas dedicadas a ventas, quienes desempeñarán una labor extraordinaria en esa área, pero demasiado tarde se dan cuenta de la poca dedicación que han prestado a la labor de cobranza.

Por regla general, las técnicas se encuentran mejor desarrolladas en las grandes organizaciones, por contar con individuos especializados en la labor de cobranza.

Pero igual importancia tiene para una empresa pequeña asignar la responsabilidad de la cobranza y asegurarse de que ésta se lleve a cabo en forma adecuada. Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o su fracaso, puede verse determinado por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos.

EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

Un estudio realizado en diversas compañías medianas y grandes reveló que la práctica más común es delegar la responsabilidad de la cobranza en el mismo individuo o departamento que ejerce la responsabilidad de autorizar las ventas a crédito. Esto se basa en la teoría de que la aprobación del crédito de una cuenta invariablemente incluye como supuesto la consecución del pago. Es importante, al momento de otorgar el crédito, considerar el aspecto cobranza, y aún utilizar algunas de las técnicas de cobranza al mismo tiempo de tramitar el pedido. Este sistema ha demostrado ser el más frecuente y efectivo por razones obvias. Una persona dedicada a la sola función de aprobar los créditos y recuperar las cuentas tiende a convertirse en un especialista, y estando debidamente adiestrado en las técnicas de una buena organización de cobranza, se convierte en la persona mejor calificada de la organización para desempeñar la tarea.

A medida que una organización crece y emprende operaciones dispersas en una amplia área geográfica, se hace necesario determinar si el departamento de crédito de la casa matriz debe retener la función de cobro de toda la empresa, o si es aconsejable adoptar alguna forma de descentralización (ver Tema IV. Departamento de Crédito). Es difícil mencionar todas las condiciones importantes, ya que pueden ir desde la naturaleza de los negocios de la empresa hasta el número de clientes, el monto de la cuenta promedio, los costos de descentralización y otros elementos de juicio.

El detalle de las cuentas por cobrar y su registro en los auxiliares también son consideraciones importantes, como son los aspectos de en dónde se producen las facturas y si puede aplicarse un sistema mecanizado de cuentas por cobrar.

Si bien es cierto que las necesidades de cada organización pueden diferir en ciertos aspectos, la responsabilidad de la cobranza debe considerarse parte de la función de crédito. Las ventajas de la especialización y la proximidad a la información y a los registros, hacen de éste el lugar lógico para realizar el trabajo de cobranza; sin embargo, existen algunas situaciones en que otras disposiciones de organización han resultado efectivas.

6.7 Modelo Operativo

FASES	DESCRIPCION DE LA FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
FASE I	Plan de acción	Realizar el plan de acción de la propuesta para mejorar las actividades que se desarrollan en la empresa	Aplicación de un plan estratégico en el que se desglose la misión, visión, valores, etc.	Investigadora Gerente	Humano Tecnológico Material
FASE II	Procedimientos y políticas de crédito	Mejorar los procedimientos y políticas para otorgar créditos a los clientes	Se detallará las condiciones, requisitos y políticas para otorgar crédito a los clientes	Investigadora Departamento administrativo - ventas	Humano Tecnológico Material
FASE III	Estrategias de cobranza	Reformar las estrategias de cobranza para la recuperación de cartera	Se definirá las estrategias de cobranza en el que haya una mejor ejecución de las planillas bancarias	Investigadora Departamento administrativo - ventas	Humano Tecnológico Material
FASE IV	Flujograma de procesos para la concesión de crédito y de cobranza	Ejecutar un flujograma en el que se detalle los procesos para la concesión de crédito y proceso de cobranza	Mejora de los procesos de concesión de crédito y proceso de cobranza para un mejor desarrollo dentro de la empresa	Investigadora Departamento administrativo - ventas	Humano Tecnológico Material
FASE V	Políticas que aplica la empresa	Identificar las fallas en la aplicación de las políticas de la empresa para así reestructurarlas	Comparar las políticas que se aplicaban anteriormente para reestructurarlas	Investigadora Departamento administrativo - ventas	Humano Tecnológico Material

Gráfico N° 6. 1: Cuadro Resumen del Modelo Operativo

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ESTRUCTURA DEL MODELO DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA DE DIDÁCTICA EDITORIAL NUEVO MILENIO

FASE I

6.7.1 Introducción

Tras el auge que se vivió por la crisis financiera que enfrentó nuestro país hace años atrás las empresas en general optaron por ofertar sus productos para ser vendidos mediante crédito, brindando facilidades de pago a los clientes, pero esto, para Didáctica Editorial Nuevo Milenio se ha convertido en un gran problema, pues, existen casos en que se dificulta el cobro de los valores contraídos, desequilibrando la liquidez de la empresa.

El incremento de clientes morosos ha venido en aumento, tras emitir información errónea acerca de sus cuentas bancarias afectando así la cobranza mensual en cada entidad financiera.

Es por esto, que se debe corroborar la información que se obtiene de cada cliente con el fin de emitir las planillas de cobro mensuales y que se pueda equilibrar la liquidez de la misma. Además, se debe prestar especial atención a los clientes que no cumplen los requerimientos de la empresa para que se tomen medidas adecuadas como: retirar el material de la venta o a su vez actualizar la información bancaria, evitando contratiempos durante la cobranza.

Una vez analizado el problema se ha llegado a la conclusión de elaborar un modelo de políticas de crédito y cobranza para Didáctica Editorial Nuevo Milenio, el cual, brinde información clara y precisa de los reglamentos que se deberán aplicar para la concesión de créditos y para un adecuado manejo del sistema de cobranza, pretendiendo así, lograr los objetivos planteados y

mantener un nivel de ventas significativo que ayude a mantener la liquidez necesaria en caso de que la empresa lo requiera.

6.7.2 Justificación

Hoy en día, es de gran importancia la aplicación de políticas para otorgar crédito, haciendo de éstas herramientas y procedimientos ágiles y eficientes, es por esto, que se desarrollará un modelo de políticas y cobranzas, que será fundamental en el ejercicio de la actividad económica de Didáctica Editorial Nuevo Milenio.

La aplicación de este modelo permitirá a Nuevo Milenio que disminuya la cartera vencida, permitiendo mitigar el riesgo durante el análisis financiero.

6.7.3 Objetivo

La presente investigación tiene como objetivo estudiar la influencia del riesgo de crédito en la liquidez para el fortalecimiento económico en el mercado y diseñar un modelo de crédito y cobranzas para minimizar la morosidad de Didáctica Editorial Nuevo Milenio.

6.7.4 Realización del plan de acción

A continuación se hará una presentación de Didáctica Editorial Nuevo Milenio, en el cual conoceremos diferentes aspectos que conlleva el plan estratégico del mismo:

DIDÁCTICA EDITORIAL NUEVO MILENIO, fundada el 20 de febrero de 2002 bajo relación de dependencia en el sector privado con el mando del Gerente Sr. Ángel Arturo Andrade Vásquez. Nace como respuesta a un mercado insatisfecho en el área de material didáctico-pedagógico. Realiza sus primeras incursiones en la comercialización de libros para las diferentes

áreas de estudio. Posteriormente el mercado exige el diseño y elaboración de material didáctico-pedagógico actualizado que fueran novedosos, creativos, prácticos y económicos. Comenzando con la distribución de libros de medicina, cocina, infantiles, mecánica, etc. En una segunda fase la empresa mejora su capital y es reconocido en el mercado a nivel nacional por lo que desarrolla otras ayudas educativas como soporte a la enseñanza y desarrollo de habilidades y destrezas.

EDITORIAL NUEVO MILENIO sigue trabajando en el mejoramiento continuo y la comercialización de nuestros productos mediante un equipo de distribuidores atendiendo el mercado desde su casa matriz en Ambato, con cobertura nacional. Hemos hecho presencia en eventos institucionales, ferias y congresos del ramo educativo en el país, diferenciándonos por la calidad, cumplimiento y servicio.

Es por esto, que con la aplicación de este modelo se busca a más de ofrecer un mejor servicio a los clientes, que la empresa cuente con una garantía al momento de ofrecer este servicio, es decir, que los cobros que se han de realizar sean ejecutados en su totalidad.

Para lo cual, deberán trabajar de la mano los integrantes de la empresa, tanto personal administrativo, de ventas y gerencia, trabajando correctamente en cada área, para que Didáctica Editorial Nuevo Milenio marche a buen ritmo en el mercado por un tiempo prolongado.

Se contará con los recursos con los que posee la empresa, dentro de estos y el más importante, el recurso económico, para solventar los gastos de la misma; recurso humano, quienes manipulan la información y están al tanto de que se realice los procesos correctos y el recurso tecnológico, facilitando almacenar la información de los clientes y sacar los reportes necesarios de las entidades bancarias. Estos recursos son piezas claves y fundamentales en el desarrollo de las actividades de Nuevo Milenio.

Misión

Somos una empresa que apoya el proceso enseñanza-aprendizaje para docentes y niños, con el fin de proporcionar instrumentos innovadores de enseñanza con técnicas pedagógicas actualizadas dando lugar a la creatividad e incentivo en las diferentes áreas. La razón de nuestra empresa se basa en la satisfacción y atención total hacia nuestros clientes, mediante un equipo de distribuidores a nivel nacional comprometidos con el desarrollo y cumplimiento de los lineamientos educativos.

Visión

DIDACTICA NUEVO MILENIO será durante los próximos tres años la empresa de mayor reconocimiento y preferencia para el proceso de enseñanza - aprendizaje a nivel nacional, mediante la distribución de material didáctico-pedagógico actualizado y de calidad, haciendo que las actividades educativas sean espacios de convivencia amena entre docentes y niños; Trabajaremos para que nuestro personal de distribución progrese permanentemente tanto a nivel de conocimiento como personal, contando así con personal más comprometido con la empresa diferenciándose por su cumplimiento y servicio

Valores

- **Calidad:** En nuestros productos mediante una innovación constante para que el material satisfaga y sea muy útil para el trabajo que desempeñe el docente con los estudiantes.
- **Servicio:** Mediante visitas de los agentes vendedores en cada escuela a nivel nacional.
- **Respeto:** A los colaboradores de las instituciones educativas.

- **Honestidad:** Ofertando material que sea acorde a las necesidades del docente de acuerdo a su especialidad.
- **Responsabilidad:** Con las cláusulas establecidas en el contrato de compra – venta respetando las fechas y valores de cobro establecidos.
- **Liderazgo:** En el desarrollo de material para la enseñanza-aprendizaje mejorando las capacidades y destrezas de los involucrados.
- **Servicio al cliente:** Actitud adecuada con los clientes llenando sus expectativas con atención oportuna a sus necesidades.

Objetivos estratégicos

- ❖ Actualización de reglamentos en el sistema educativo permitiendo el desarrollo y posterior distribución de material didáctico pedagógico en base a los lineamientos establecidos teniendo así gran acogida en el mercado educacional.
- ❖ Adentrarse en la distribución del material en las distintas provincias con anterioridad evitando así las ventas escasas en las zonas de mayor importancia.
- ❖ Rotación de inventarios de acuerdo a las necesidades de los docentes conforme a los nuevos cambios que se den en el sistema educativo.
- ❖ Evitar la aglomeración del personal de ventas en una determinada provincia y cubrir las provincias restantes, además no permitir la

piratería del material evadiendo la alianza de competidores con mayor cobertura de mercado

- ❖ Evitar la desorganización en el almacenamiento de la mercadería mediante la aplicación de separadores por nombre de acuerdo al tipo de material permitiendo así el fácil acceso para el posterior despacho a los vendedores.
- ❖ Cobertura de mercado a nivel nacional mediante el desplazamiento de los agentes vendedores por las diferentes zonas distribuyendo el material.

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Calidad del producto	Actualización de reglamentos en el sistema educativo	Base de datos histórico impropio	Incremento de empresas competidoras
Rotación de inventarios	Cobertura de mercado a nivel nacional	Nivel de educación de los vendedores bajo	Recesión de convenios bancarios
Innovación de productos	Ofrecer servicios complementarios a los dados	Mal manejo del material ocasionando daños	Duplicado del material pedagógico
Sistema técnico contable	Apertura de convenios diferentes con Instituciones Financieras	Inconvenientes en el área administrativa	Ventas escasas en las zonas de más importancia
Atención al cliente	Atracción de nuevos clientes	Desorganización en el almacenamiento de la mercadería	Empresas con precios menores a los ofrecidos
Contar con recursos económicos	Interacción con los clientes dispersando confianza	Inestabilidad de horarios de trabajo	Alianza de competidores con mayor cobertura del mercado

Tabla 6. 2: Análisis FODA

Fuente: Didáctica Editorial Nuevo Milenio

Elaborado por: Punina Jéssica

FASE II

6.7.5 Procedimientos de crédito

Condiciones de crédito

Didáctica Editorial Nuevo Milenio y sus clientes deben observar que durante el proceso de crédito se cumpla con las políticas y procedimientos adecuados, los cuales:

- ✓ Facilitar el servicio y producto necesario, siendo este actualizado y cumpliendo con las normativas que exige el Ministerio de Educación y que sea de gran ayuda para la enseñanza diaria.
- ✓ Instaurar procedimientos en los que se controle y disminuye el índice de morosidad
- ✓ Contar con provisiones con el fin de precautelar el riesgo, manteniendo el equilibrio financiero de la empresa
- ✓ Constituir una guía de crédito al personal tanto de ventas como administrativo, haciendo de cada proceso de crédito seguro y confiable.

Requisitos para otorgar crédito

Dentro de los requisitos básicos para otorgar crédito a los clientes tenemos los siguientes:

1. Ser docente
2. Tener nombramiento
3. Contar con una cuenta bancaria o cooperativa en que le depositen el sueldo mensual

4. Presentar la copia de cédula
5. Referencia personal
6. Constancia de ingresos
7. Datos comprobados de la dirección domiciliaria y telefónica

Políticas de crédito

A continuación se presentarán las principales políticas de crédito, los cuales, deben regirse el personal de ventas de Didáctica Editorial Nuevo Milenio:

- El personal de ventas debe exigir la información necesaria para otorgar el crédito
- El personal administrativo debe corroborar que la información sea correcta
- Serán aceptados solo los contratos que cuenten con la totalidad de los datos y estos hayan sido aprobados por el personal administrativo
- Los límites de crédito serán establecidos por el gerente dependiendo del material que esté disponible para la venta
- El tiempo de cobro se establece de acuerdo al monto de crédito otorgado según la capacidad de pago del cliente, este puede variar de 3, 6, 9, 12 meses.
- En el caso de que el cliente solicite aumento del tiempo de cobro se procederá actualizar el contrato vigente con las nuevas cláusulas
- Si el cliente mantiene un contrato vigente y desea comprar nuevamente, llenará otro contrato para su posterior verificación de capacidad de pago

- Los créditos que se otorguen y sean mayores al monto límite establecido, no será cancelado la comisión al vendedor hasta cumplir con el cobro de la mitad del valor del contrato
- El personal administrativo es el encargado de difundir y controlar al personal de ventas para que se aplique los límites y tiempo de cobro establecidos
- Se deberá verificar que las ventas realizadas no sean ficticias
- Al momento de realizar las ventas se deberá verificar la información bancaria, en el que conste el nombre del banco, el tipo de cuenta y el número de cuenta correcto
- En ciertos casos se deberá pedir una copia de la cuenta bancaria para justificar su capacidad de pago
- En el caso de que la cuenta bancaria del cliente no sea la que maneja para el cobro del sueldo se deberá pedir otra cuenta para que si no se puede hacer los débitos de una cuenta se tome en cuenta los datos de la otra cuenta bancaria
- En montos mayores se deberá pedir algún tipo de garantía
- Los contratos contraídos serán llenados completamente en satisfacción del solicitante con letra legible y ser firmado igual a la de la identificación
- Los agentes vendedores tienen la obligación de informar al cliente los beneficios al igual que las responsabilidades contrae
- Los clientes deben tener estabilidad laboral

FASE III

6.7.6 Estrategias de Cobranza

Se presentan las políticas de cobranza, permitiendo contribuir y garantizar el proceso de cobro, de acuerdo, a las condiciones establecidas en el contrato de compra y venta. Al igual que tomar medidas oportunas para detectar problemas al momento de realizar el cobro. Siendo éstas las siguientes:

- El encargado de la cobranza de Didáctica Editorial Nuevo Milenio es responsable de controlar el envío oportuno de las planillas de débito a las entidades bancarias y cooperativas
- Contar con un sistema contable adecuado en el que les permita acceder a la revisión de las cuentas por cobrar y que despliegue informes actualizados de los clientes a realizar el cobro mensual
- El personal administrativo o cobranzas deberá comunicar a los clientes en caso de no cobro durante 2 meses seguidos
- Si una vez notificado al clientes el impago; se entregará el informe y contrato al agente vendedor que tome medidas pertinentes y se cobrará al mismo la comisión y valor de la mercadería
- Presentar informes de clientes con mora para que los agentes vendedores tomen medidas pertinentes
- Contar con medios de comunicación propicios como internet, líneas telefónicas convencionales y líneas móviles de las operadoras con mayor cobertura a nivel nacional, los cuales, permita el control oportuno de cartera

- En caso de impago se procederá aplicar una tasa interés adicional
- Si el cliente desea adelantar su pago se recibirá cheques, transferencias o depósitos bancarios en la cuenta de la empresa
- En caso de que el cliente realice depósito bancario se deberá revisar mediante el número de documento para realizar el pago en el sistema
- En la anulación de un contrato el cliente debe dar aviso primeramente al agente vendedor para que éste de la indicación al personal pertinente

FASE IV

6.7.7 Flujogramas de concesión de crédito y proceso de cobranza

FLUJOGRAMA DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

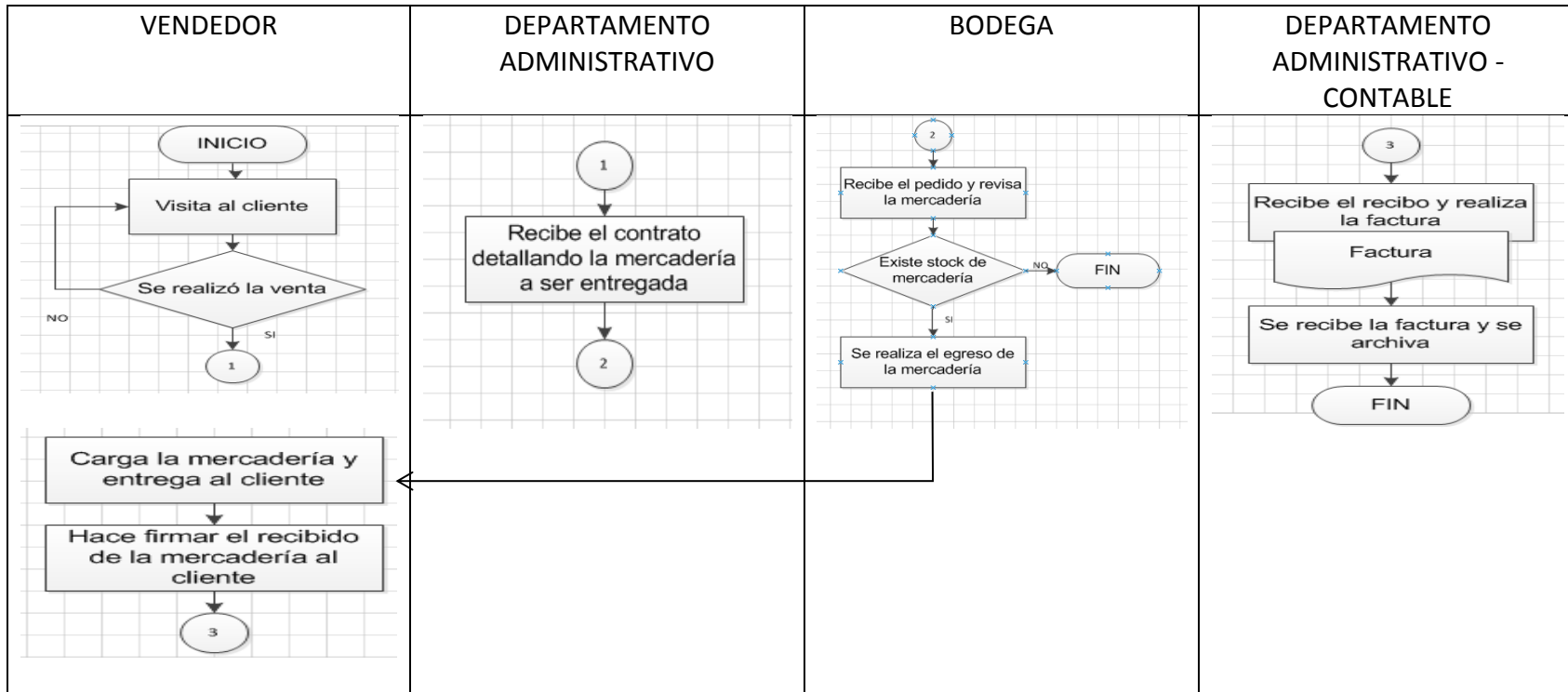


Gráfico N° 6. 2: Flujograma de concesión de crédito

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE COBRANZA

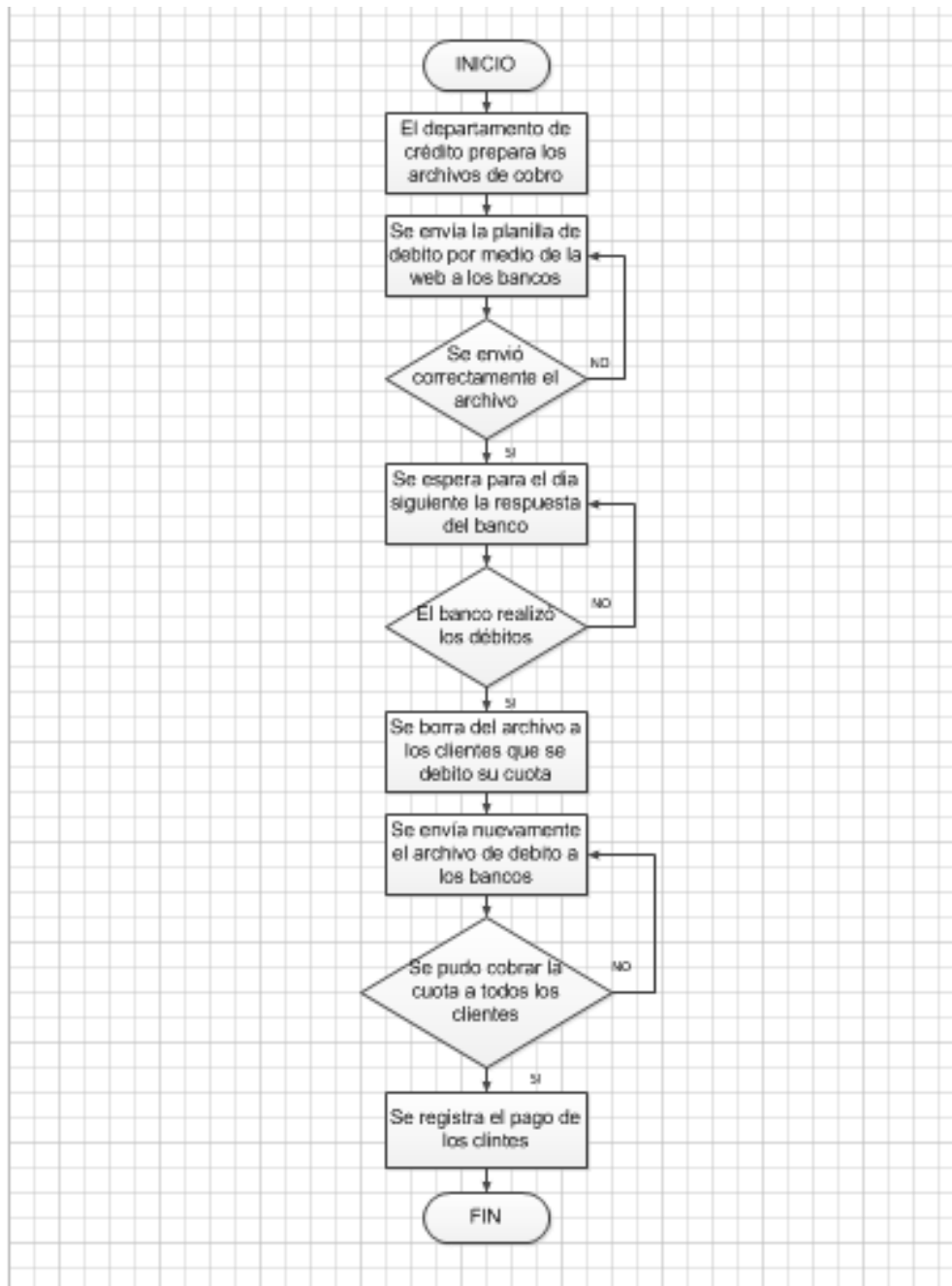


Gráfico N° 6. 3: Flujograma de proceso de cobranza

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

FASE V

6.7.8 Comparación de políticas anteriores y políticas actuales

POLÍTICAS ANTERIORES	POLÍTICAS ACTUALES
<ul style="list-style-type: none">• Ser docente (nombramiento o contrato)• Sin límite de crédito• Tiempo de crédito según lo estipule el agente vendedor• Sin ningún tipo de garantía• Existencia de algunas ventas ficticias• Información bancaria con números de cuenta erróneos o ficticios• Sistema contable deficiente• Devolución de contratos impagos a fin de cada año• En caso de impago no se aplicará interés	<ul style="list-style-type: none">• Ser docente a nombramiento• Límite de crédito establecido por el gerente, en base al material que salga a la venta• Tiempo de crédito dependerá del monto del crédito, desde 3, 6,9, 12 meses• En montos altos se pedirá garantía, como puede ser certificados emitidos por el banco• Verificar que las ventas sean reales• Información bancaria debidamente justificada con datos reales• Sistema contable que despliegue información actual de cada cliente• Devolución de contratos impagos cada 2 meses• En caso de impago se adicionará interés, según el Código Civil vigente

Gráfico N° 6. 4: Comparación de políticas anteriores y actuales

Fuente: Nuevo Milenio y Propuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

6.8 Administración

La administración de la propuesta denominada Modelo de Políticas de Crédito y Cobranza de Didáctica Editorial Nuevo Milenio, estará a cargo principalmente del Gerente General, quien será el encargado de gestionar y controlar el cumplimiento de las actividades a realizarse y la adecuada difusión de las políticas establecidas, así también del personal del Departamento de Ventas que deberá dar la correcta aplicación de dichas políticas y el personal del Departamento Administrativo, encargados de realizar el proceso apropiado del tratamiento de la documentación de los créditos otorgados.

Es así, como por medio de la propuesta presentada se permitirá planificar, organizar, analizar y controlar las labores crediticias, con la cooperación del personal de la Editorial para la toma adecuada de decisiones.

6.9 Previsión de la Evaluación

Para cumplir con la previsión de evaluación de la propuesta se realizará un monitoreo para determinar los cambios, efectos, importancia y beneficios para la empresa. A continuación presentaremos la siguiente matriz que facilitará el plan de evaluación:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	El gerente general de Nuevo Milenio solicitará una constante evaluación de la propuesta planteada
2. ¿Por qué evaluar?	Para determinar la efectividad de la aplicación del modelo de crédito y cobranza
3. ¿Para qué evaluar?	Para la toma correcta de decisiones objetivas sobre los beneficios del modelo de crédito y cobranza, en caso de que se presenten cambios o falencias
4. ¿Qué evaluar?	El riesgo de crédito y la liquidez
5. ¿Quién evalúa?	El gerente general y el departamento de crédito
6. ¿Cuándo evaluar?	Se realizará la evaluación cada semestre, una vez implementada la propuesta
7. ¿Cómo evaluar?	Se usará indicadores de eficiencia o a su vez se desarrollarán pruebas a los agentes vendedores
8. ¿Con qué evaluar?	Con la asignación de recursos en el presupuesto anual, para el monitoreo de esta propuesta

Gráfico N° 6. 5: Plan de Evaluación de la Propuesta

Fuente: Propuesta

Elaborado por: Punina Jéssica

ANEXOS

4. ¿Usted cree que el riesgo de crédito influye en la liquidez de la empresa?

Si ()

No ()

5. ¿Presenta una base de datos de los clientes con créditos otorgados?

Si ()

No ()

6. ¿Cree usted que se utiliza los recursos necesarios para conocer la situación actual de Didáctica Editorial Nuevo Milenio?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7. ¿Cree usted que la empresa presenta problemas de liquidez?

Si ()

No ()

8. ¿Usted aplica algún tipo de referencia de los clientes a otorgar crédito?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

9. ¿La empresa presenta rangos de los montos para otorgar crédito?

Si ()

No ()

10. ¿Existen cláusulas de crédito especificadas en el contrato?

Si ()

No ()

Gracias por su colaboración



**PLANILLA DE DÉBITO BANCARIO
BANCO MACHALA ENERO 2013**

Cuenta	Identificación	Beneficiario	Valor	Estado	Error
130178898	110149795 4	ORDO-EZ CASTILLO GLORIA JOSEFINA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020222545	701558058	DAUL BARBA MONICA DEL ROSIO	12.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1280027576	120187752 7	PINCAY PARRALES FRANCISCA CENELIA	36.70	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1320011538	704518778	CUENCA MERINO YIRA MARIUXI	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1320022459	702924770	CANO MAYO PATRICIA GENOVEVA	30.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1330014527	704744010	CABRERA RIOS JACINTO SOCRATES	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1330014527	704744010	CABRERA RIOS JACINTO SOCRATES	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020311483	701631954	GOMEZ MENDOZA MERY YOLANDA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020419926	701004939	JAEN NOBLECILLA GINGER AMERICA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020446907		SALDARRIAGA ECHEVERRIA MIRIAN JOSEFINA	13.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1020446907		SALDARRIAGA ECHEVERRIA MIRIAN JOSEFINA	13.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe

1020446907		SALDARRIAGA ECHEVERRIA MIRIAN JOSEFINA	13.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1040034699	701129041	NOBLECILLA GUILLEN GEORGINA ARACELY	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040046891	701078263	GALARZA LOJANO SONIA MAGDALENA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040064598	702358409	CARRION BLACIO TERESA MERCEDES	35.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040081301	701984775	ZAMBRANO PALACIOS SARA ARACELY	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010084306	701078818	BRAVO CALVA AMELIA AGRIPINA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040101159	701865578	CORREA ELIZALDE CARLOS HUMBERTO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040101655	701986234	ARAUJO VITONERA DANILO MIGUEL	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040105235	702293580	CORDOVA VERA FANNI MARIA	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040119643	701078305	ZAVALA JARA VILMA ARACELY	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040132739	703170225	ORDO-EZ ASONZA JORGE ORLANDO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040553149	702412602	FEIJOO PORRAS NUZIA DEL ROCIO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040557292	701227423	ROGEL CORDERO MELVA DEL ROSARIO	35.33	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040557292	701227423	ROGEL CORDERO MELVA DEL ROSARIO	35.33	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040557292	701227423	ROGEL CORDERO MELVA DEL ROSARIO	35.33	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040557292	701227423	ROGEL CORDERO MELVA DEL ROSARIO	35.33	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010096436	701601429	ORDO-EZ ESPINOZA IVO ALFREDO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040557802	701463515	PORRAS ARAUJO MERCY ESMERALDA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles

1040558205	701688798	VALVERDE JUMBO PACO ALFONSO	37.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040561869	701666646	REBOLLEDO RODRIGUEZ NANCY CECILIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040571597	703378463	AYALA PRECIADO MARIA AUXILIADORA	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040575584	701220477	CHUNI JIMBO ADELICIA DEL PILAR	42.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040583560	702050915	BELTRAN BARNUEVA YOLANDA DE JESUS	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040599440	702429861	JIMENEZ OJEDA CARMEN GRACIELA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040612153	701346116	RIVERA MALDONADO MARTHA GRACE	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040614431	701252009	CARDENAS LEONIDAS FERNANDO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040622418	703315119	SALAZAR AGILA JESSICA MANUELA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010113349	700827223	LEON VALAREZO GLADYS JUDITH	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040623112	703694158	NORIEGA RAMIREZ MONICA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040631913	704954189	RAMON ALVARADO CARLOS LEONEL	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040631948	701917643	ORELLANA ASANZA AMADA LETICIA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040649588	702172115	ROMAN ROMERO VICENTE	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1050357178	703626119	SALGADO PACHAR DARWIN DANILO	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1058421127	0	ASANZA ARMIJOS MAYROBY	20.00	X-No Procesado	0029-Número de cuenta no existe
1058421127	0	ASANZA ARMIJOS MAYROBY	20.00	X-No Procesado	0029-Número de cuenta no existe
1060127936	701656431	QUEZADA SALVATIERRA JUANA TERESA	36.66	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060137540	702231374	ARMIJOS SUAREZ HILDA MARIELA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

1060161409	701382103	AGUILAR ZUMBA ANGEL POLIVIO	70.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010403967	703211813	LOAIZA RAMIREZ PEDRO JAVIER	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060501242	702944042	ABAD RUIZ MARIANELA DEL CARMEN	12.50	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060505191	701857898	ALVARADO LOZANO MIGUEL ANGEL	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060508948	702569393	GONZALEZ ZHUNE LUISA MARIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060522673	703777789	ROMERO LOAIZA MIRYAN CARMITA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060527918	703087452	FERNANDEZ CARRION BEATRIZ DEL PILAR	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060531540	110320568 6	ALVAREZ OCHOA FANNY MARIBEL	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060531575	703408096	MEDINA ZU-IGA DIANA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060545932	704873173	HERRERA HERRERA EDITA MARIA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060545932	704873173	HERRERA HERRERA EDITA MARIA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060545932	704873173	HERRERA HERRERA EDITA MARIA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010538552	702208935	CHUQUIMARCA ESPINOZA DIANA FLORINDA	12.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060549598	705347458	LOAIZA LOAIZA VALERIA DEL CARMEN	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1070654616	912103819	VERA TOMALA CARLOS HUMBERTO	12.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080032931	120083631 8	SOLIS CALENO GALO	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080059767	702583071	PONCE ZARUMA IVONNE DARLEY	16.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080617964	704927128	CABRERA OCHOA EDISON ARGEDIO	18.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080714315	915998223	GALARZA VILLALTA MARTHA NARCISA	16.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080740790	120222380 4	MORA PINCAY GLADYS PILAR	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080740855	923370381	FRANCO VINUEZA NANCY DEL ROCIO	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

1080741088	923740773	YUQUI BARRETO BERNARDO	13.33	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080802435	926309428	CEREZO CEREZO LAURA	18.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010628780	702008269	ASENCIO VERA ANGELA	12.50	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090010472	110142646 6	MALDONADO FREIRE EFRAIN	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090025607	701834715	SOTOMAYOR GONZALEZ LORENA ROSARIO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090043311	700986599	ARCENALES ZAMBRANO JAIME ARTURO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090062596	702707662	ARCENALES NOLE DAYSITA PATRICIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090727091	701173247	DELGADO PONTON NARCISA DE JESUS	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090727121	701021495	MOSCOSO IZQUIERDO FREDDY EDUARDO	30.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090775916	704364181	SALAZAR JARAMILLO LUIS ALBERTO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090794449	704691963	GUALAN JARAMILLO LOLA FRANCELINA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090794449	704691963	GUALAN JARAMILLO LOLA FRANCELINA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1170094421	704160670	CARRILLO NEIRA PEDRO ALBERTO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010696654	704163179	SALDARRIAGA RIVERA YOLANDA ELIZABETH	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1170094421	704160670	CARRILLO NEIRA PEDRO ALBERTO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1170094421	704160670	CARRILLO NEIRA PEDRO ALBERTO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1170094421	704160670	CARRILLO NEIRA PEDRO ALBERTO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1180031789	701502452	ANAZCO ELIZALDE CASILDA NIEVES	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1250102344	110388628	ROMAN PRADO MAYRA KATHERINE	25.00	X-No	0035-No hay fondos

	7			Procesado	disponibles
1250102344	110388628 7	ROMAN PRADO MAYRA KATHERINE	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1250102344	110388628 7	ROMAN PRADO MAYRA KATHERINE	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010735862	703339515	MOROCHO LUNA JESSICA CARINA	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1280027576	120187752 7	PINCAY PARRALES FRANCISCA CENELIA	36.70	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1280027576	120187752 7	PINCAY PARRALES FRANCISCA CENELIA	36.70	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1280027576	120187752 7	PINCAY PARRALES FRANCISCA CENELIA	36.70	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1280027576	120187752 7	PINCAY PARRALES FRANCISCA CENELIA	36.70	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1280027576	120187752 7	PINCAY PARRALES FRANCISCA CENELIA	36.70	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1280027576	120187752 7	PINCAY PARRALES FRANCISCA CENELIA	36.70	P-Procesado	0001-Proceso OK.
TOTAL			2014.2 1		
NO PROCESADO			1088.3 2		
PROCESADO			925.89		



**PLANILLA DE DÉBITO BANCARIO
BANCO MACHALA FEBRERO 2013**

Cuenta	Identificación	Beneficiario	Valor	Estado	Error
130276334	701613325	BLACIO TINOCO ADELA MARIA ESTHER	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1070429795	905533683	BLUM MORALES SONIA MARIA	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080068170	702681347	CHANG GOMEZ MIRNA LEONOR	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080617964	704927128	CABRERA OCHOA EDISON ARGEDIO	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080635318	110177203 4	GARCIA MENDEZ JOVITA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080694764	703323907	LOVATO CRUZ MATILDE	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080694764	703323907	LOVATO CRUZ MATILDE	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080735835	703420521	BENITEZ GOMEZ DOLORES IRENE	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080735991	907757462	CHIQUE MORA MARIA CRISTINA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010094468	701382178	BLACIO TINOCO HUGO MANUEL	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080755259	702270448	CAMPOVERDE ELIZALDE MERCEDES MARIA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080792863	926841255	LUZURIAGA LOTES TERESA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

1080802435	926309428	CEREZO CEREZO LAURA	18.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090027561	702627357	ARCENTALES ZAMBRANO LUPITA SOLEDAD	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090043311	700986599	ARCENTALES ZAMBRANO JAIME ARTURO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090057983	701867442	FREIRE PONTON MARY EUGENIA DE FATIMA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090062596	702707662	ARCENTALES NOLE DAYSITA PATRICIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090062596	702707662	ARCENTALES NOLE DAYSITA PATRICIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090064297	110201357 8	ARIAS CARRION MAYRA DEL CARMEN	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090724017	702399023	FEIJOO OCHOA LORENA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010103912	700690605	LEON VALAREZO LIDIA VICTORIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090789356	704916451	FREIRE MATAMOROS MARIA VERONICA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090794449	704691963	GUALAN JARAMILLO LOLA FRANCELINA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1120112534	120427125 6	AGUILAR ZAMORA REINA MARIBEL	16.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1120112615	120374270 3	BENITEZ QUINOTOA FATIMA ALEXANDRA	10.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1140103701	171496879 7	CHIMARRO QUISHPE MIRYAN AZUCENA	30.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010103912	700690605	LEON VALAREZO LIDIA VICTORIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1170037789	701560047	GUERRERO HONORES PEDRO PABLO	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1170094421	704160670	CARRILLO NEIRA PEDRO ALBERTO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1170094421	704160670	CARRILLO NEIRA PEDRO ALBERTO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1170094421	704160670	CARRILLO NEIRA PEDRO ALBERTO	25.00	X-No	0035-No hay fondos

				Procesado	disponibles
1170094421	704160670	CARRILLO NEIRA PEDRO ALBERTO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1180015554	701935256	CORONEL CARRION CARMITA DE FATIMA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1180031789	701502452	ANAZCO ELIZALDE CASILDA NIEVES	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1190070820	914761598	CLARA ALEJANDRA DEL ROSARIO	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1200067416		LLUMIQUINGA O-A LUISA JANETH	20.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1200079236	170691507 9	IZA ALBARRACIN DEYSI DEL PILAR	15.84	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010110293	701493504	BARRENO ASITIMBAY JOSEFINA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1220071797	901852566	ALEJANDRO RODRIGUEZ EVA AGUSTINA	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1240012347	170866873 4	AMAGUA AMAGUA MARIA DE LOURDES	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1250094988	110190508 9	CARRION CELI MAYRA DEL ROSIO	45.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1260006904		ALVARADO JANETH	10.56	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1260006904		ALVARADO JANETH	10.56	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1260006904		ALVARADO JANETH	10.56	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1260006904		ALVARADO JANETH	10.53	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1320011538	704518778	CUENCA MERINO YIRA MARIUXI	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1330014527	704744010	CABRERA RIOS JACINTO SOCRATES	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010113349	700827223	LEON VALAREZO GLADYS JUDITH	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles

1360129976	0	CASTRO TIGRERO NADIA LORENA	15.00	X-No Procesado	0029-Número de cuenta no existe
1360129976	0	CASTRO TIGRERO NADIA LORENA	15.00	X-No Procesado	0029-Número de cuenta no existe
1360129976	0	CASTRO TIGRERO NADIA LORENA	15.00	X-No Procesado	0029-Número de cuenta no existe
1360129976	0	CASTRO TIGRERO NADIA LORENA	15.00	X-No Procesado	0029-Número de cuenta no existe
1360129976	0	CASTRO TIGRERO NADIA LORENA	15.00	X-No Procesado	0029-Número de cuenta no existe
1360129976	0	CASTRO TIGRERO NADIA LORENA	15.00	X-No Procesado	0029-Número de cuenta no existe
1010113349	700827223	LEON VALAREZO GLADYS JUDITH	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010167198	702306978	ALVARADO FERNANDEZ JENNY	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010178343	130407604 3	CONZAGA CELI ROSA OLIVA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010397819	700950538	FREIRE CRUZ VICTOR ENRIQUE	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
130330169	702895145	GRANDA ERAS SANDRA GINA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010403355	701459075	ARELLANO PRIETO ANITA DE JESUS	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010403967	703211813	LOAIZA RAMIREZ PEDRO JAVIER	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010538552	702208935	CHUQUIMARCA ESPINOZA DIANA FLORINDA	12.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010540093	701915332	FERNANDEZ AGUILAR BLANCA CECILIA	54.62	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010540093	701915332	FERNANDEZ AGUILAR BLANCA CECILIA	54.67	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010628780	702008269	ASENCIO VERA ANGELA	12.50	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010662628	702760711	CUENCA CABRERA ESTRELLA MARIBEL	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

1010672100	702184938	LOAYZA MARTINEZ LUZ REGINA	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010746015	702413196	LOAIZA COPO GLADYS MARGARITA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010764048	703244004	CONZA RAMOS MARIANA DE JESUS	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010078187	701654030	ESPINOZA FIERRO LUZ VICTORIA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010814169	705057438	CABRERA CARMEN ROSIBEL	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020052844	701003592	DELGADO BELGICA YOLANDA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020052844	701003592	DELGADO BELGICA YOLANDA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020222545	701558058	DAUL BARBA MONICA DEL ROSIO	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020240616	701675183	AGUILAR NIETO GLORIA ZOVEIDA	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020311483	701631954	GOMEZ MENDOZA MERY YOLANDA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020315993	800407348	GALVEZ AGUILAR GRACIA CECILIA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020318550	101211050	BUSTAMANTE ALVARADO BRIGIDA DE LA CRUZ	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020327177	701108227	DAUL ALARCON DAGNIS BERTHA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020396446	701600561	GALVEZ AGUILAR MAGALY DEL CARMEN	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010078772	701961658	BETANCOURT LEON BOLIVAR EDUARDO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020418822	701532327	BARRERO IBA-EZ YOLANDA PILAR	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020419926	701004939	JAEN NOBLECILLA GINGER AMERICA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020420320	702796657	ARMIJOS SUAREZ VERONICA DEL ROCIO	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020524959	703451757	CEDILLO ELIZALDE ENMA DEL ROCIO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020528776	701572935	BLACIO PADILLA GENNY MARIA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020565795	701222721	CARRION CASTRO KETTY NARCISA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040034281	701048688	HONORES CUN NANCY MERCEDES	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

1040038260	101159283	BETANCOURT NOLE ROSARIO BEATRIZ	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040046891	701078263	GALARZA LOJANO SONIA MAGDALENA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040056986	702009762	FEIJOO OCHOA LERMA EMERITA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010082893	701575821	CARRION SAMANIEGO MARIANA DE JESUS	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040101159	701865578	CORREA ELIZALDE CARLOS HUMBERTO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040101159	701865578	CORREA ELIZALDE CARLOS HUMBERTO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040101655	701986234	ARAUJO VITONERA DANILO MIGUEL	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040553149	702412602	FEIJOO PORRAS NUZIA DEL ROCIO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040553149	702412602	FEIJOO PORRAS NUZIA DEL ROCIO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040553149	702412602	FEIJOO PORRAS NUZIA DEL ROCIO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040557365	701755720	CORDOVA ROGEL CLARA LUZ	42.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010084063	700746209	ESPINOZA CESAR DIONICIO	12.00	X-No Procesado	0030-Cuenta cerrada
1040564914	702659749	ESPINOZA SANCHEZ BERTHA MERCEDES	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040575584	701220477	CHUNI JIMBO ADELICIA DEL PILAR	42.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040583560	702050915	BELTRAN BARNUEVA YOLANDA DE JESUS	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040588600	701984742	LOAIZA CARRION TANIA JACQUELINE	40.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040599440	702429861	JIMENEZ OJEDA CARMEN GRACIELA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040612897	701458036	GUZMAN OCHOA HERMES	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040614431	701252009	CARDENAS LEONIDAS FERNANDO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles

1040621691	703234575	LAPO MONTALVAN AUGUSTA EMPERATRIZ	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040653992	702663444	CUANCA TOLEDO MARIA EUGENIA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040656657	705207413	AYALA CABRERA TATIANA GRACIELA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010084063	700746209	ESPINOZA CESAR DIONICIO	12.00	X-No Procesado	0030-Cuenta cerrada
1040671621	700857329	CASTILLO MONTESINOS CARMEN SIRILA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060006462	701209298	AGUILAR ESPINOZA BLANCA ESMERALDA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060037228	702473372	CUEVA SIGCHO LADY KATERINNE	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060099649	702388919	AGUILAR ZUMBA JOSE EDUARDO	37.50	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060101457	702183989	GONZALES MOROCHO ESMERALDA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060114907	704003037	JARAMILLO SOTO MARIA ALEXANDRA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060136374	702196171	ASANZA JARAMILLO DEYSI LUPITA	12.50	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060137540	702231374	ARMIJOS SUAREZ HILDA MARIELA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010084063	700746209	ESPINOZA CESAR DIONICIO	12.00	X-No Procesado	0030-Cuenta cerrada
1060159307	701075418	FAJARDO CARDENAS ROSA HERMELINDA	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060161409	701382103	AGUILAR ZUMBA ANGEL POLIVIO	70.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060447442	702303421	CABRERA BUELE HECTOR HUGO	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060456263	702017831	AGUILAR CASTRO MARIA NARCISA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060466455	702844812	AGUILAR AGUILAR MARIUXI ROCIO	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060473249	702668146	GUERRERO HONORES JAIME	12.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060476620	701859357	CURIPOMA CHALAN LADY ESTHER	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060501242	702944042	ABAD RUIZ MARIANELA DEL CARMEN	12.50	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060505191	701857898	ALVARADO LOZANO MIGUEL ANGEL	15.00	X-No	0035-No hay fondos

				Procesado	disponibles
1060508948	702569393	GONZALEZ ZHUNE LUISA MARIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010084306	701078818	BRAVO CALVA AMELIA AGRIPINA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060508948	702569393	GONZALEZ ZHUNE LUISA MARIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060527918	703087452	FERNANDEZ CARRION BEATRIZ DEL PILAR	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060531540	110320568 6	ALVAREZ OCHOA FANNY MARIBEL	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060533209	703736777	LOJANO PE-ALOZA SORAYA TERESA	19.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060534884	702843863	AGUILAR MARY VALERIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060545207	702873746	AGUILAR ORDO-EZ YUVI MARIA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060549598	705347458	LOAIZA LOAIZA VALERIA DEL CARMEN	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
TOTAL			2744.3 4		
NO PROCESADO			1485.0 0		
PROCESADO			1259.3 4		



**PLANILLA DE DÉBITO BANCARIO
BANCO MACHALA FEBRERO 2013**

Cuenta	Identificación	Beneficiario	Valor	Estado	Error
130081673	700921521	SOJOS VILELA GABRIELA JOSEFINA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010085159	701538175	MARQUEZ ESPINOZA MARIA DE LOURDES	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060135378	703404087	MACAS ESPINOZA NIEVES EMERITA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060159307	701075418	FAJARDO CARDENAS ROSA HERMELINDA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060467087	703786921	ORDO-EZ GONZALES EFRAIN EDUARDO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060473249	702668146	GUERRERO HONORES JAIME	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060483279	701951584	RAMIREZ CUJE ANGEL WILFRIDO	75.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060503482	702639923	NARVAEZ NARVAEZ GEORGINA GUADALUPE	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060508948	702569393	GONZALEZ ZHUNE LUISA MARIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060522673	703777789	ROMERO LOAIZA MIRYAN CARMITA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060524854	190051977 6	VIVAR PONCE EDISSON GEOVANNY	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles

1060525273	702945155	ROMAN LOPEZ SANDRA ELIZABETH	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010097637	701140865	VASQUEZ VASQUEZ RAMON AURELIO	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060527918	703087452	FERNANDEZ CARRION BEATRIZ DEL PILAR	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060531575	703408096	MEDINA ZU-IGA DIANA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060533209	703736777	LOJANO PE-ALOZA SORAYA TERESA	19.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060540779	703194126	SARMIENTO AGUILAR MELVA MARIBEL	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060542763	701275398	VENTIMILLA MAGDALENA DEL CISNO	8.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060545932	704873173	HERRERA HERRERA EDITA MARIA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060549598	705347458	LOAIZA LOAIZA VALERIA DEL CARMEN	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1070654616	912103819	VERA TOMALA CARLOS HUMBERTO	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1070655426	905292140	PAREDES LOZADA CESAR NELSON	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080032931	120083631 8	SOLIS CALENO GALO	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010099516	701667966	SANCHEZ VIVANCO MARIANELA DEL ROCIO	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080037143	700965163	RENDON RODRIGUEZ SEGUNDO PATRICIO	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080056989	701827388	RIVERA RAMIREZ MAURA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080635318	110177203 4	GARCIA MENDEZ JOVITA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080635520	701965832	YAGUANA CHAMBA GLORIA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080678343	902180504	PILAY EUGENIO FELIPE ALEJANDRO	13.00	X-No Procesado	0145-CUENTA ESTA INMOVILIZADA
1080678343	902180504	PILAY EUGENIO FELIPE ALEJANDRO	13.00	X-No Procesado	0145-CUENTA ESTA INMOVILIZADA
1080678343	902180504	PILAY EUGENIO FELIPE ALEJANDRO	13.00	X-No	0145-CUENTA ESTA

				Procesado	INMOVILIZADA
1080678343	902180504	PILAY EUGENIO FELIPE ALEJANDRO	13.00	X-No Procesado	0145-CUENTA ESTA INMOVILIZADA
1080694764	703323907	LOVATO CRUZ MATILDE	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080697631	911855757	MORAN FLORES BALBINO	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010103912	700690605	LEON VALAREZO LIDIA VICTORIA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080740057	701827362	RIVERA RAMIREZ ENMA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080740790	120222380 4	MORA PINCAY GLADYS PILAR	18.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080744745	918469180	VILLA HERRERA ELSA EMPERATRIZ	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080744974	704783992	GARZON RIVAS DIANA	80.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080755208	918937624	ZEA GARCIA SANDRA MIRELLA	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080756115	702743592	MELGAREJO BRITO KATY	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080756115	702743592	MELGAREJO BRITO KATY	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080756115	702743592	MELGAREJO BRITO KATY	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080756115	702743592	MELGAREJO BRITO KATY	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080756115	702743592	MELGAREJO BRITO KATY	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010103939	701663049	SALINAS CAIMINAGUA GLORIA AZUCENA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1080756115	702743592	MELGAREJO BRITO KATY	18.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1080792863	926841255	LUZURIAGA LOTES TERESA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090010472	110142646 6	MALDONADO FREIRE EFRAIN	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090016896	110127485	VALAREZO GARCIA ELISA JUDITH	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

	8				
1090024341	110217030 3	PE-A INIGUEZ ELSA MARITA	10.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090025607	701834715	SOTOMAYOR GONZALEZ LORENA ROSARIO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090046396	700890528	PE-ARANDA ROMERO GRIMANESA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090049425	701718371	MOSQUERA AGUILAR TERESA MAGDALENA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090057983	701867442	FREIRE PONTON MARY EUGENIA DE FATIMA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090723894	701012924	ROMERO LOAYZA GILMA ROSA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010113349	700827223	LEON VALAREZO GLADYS JUDITH	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090727091	701173247	DELGADO PONTON NARCISA DE JESUS	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090727121	701021495	MOSCOSO IZQUIERDO FREDDY EDUARDO	30.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090727318	701005910	RUILOVA REYES OLGA ESPERANZA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090734039	701747156	TAPIA FEIJOO GLADYS EDITH	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090747343	701713083	ROMERO MENDIETA MAURICIO	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090769592	702281528	TINOCO MERCY MARIA	10.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090770493	701474058	SANCHEZ JAIME FERMIN	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090770507	701992158	ZOZORANGA ORELLANA MARIA ESTELA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090770558	701786980	ROMERO FREIRE YENNI MARIA	12.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090772828	703414581	LOAIZA JARAMILLO JANETH MARIA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010133021	702173162	SANCHEZ CHUNGATA GLADYS PIEDAD	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090775916	704364181	SALAZAR JARAMILLO LUIS ALBERTO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090781738	701786790	LOJA BARNUEVO LOURDES MAGDALENA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

1090789356	704916451	FREIRE MATAMOROS MARIA VERONICA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1090790613	703027128	SANCHEZ ABAD ANA NARCISA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1090794449	704691963	GUALAN JARAMILLO LOLA FRANCELINA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1120086665	130206258 1	SANCHEZ MENDOZA JOSE BENITO	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1120090425		MU-OZ VERA MARJORIE DEL CARMEN	20.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1120090425		MU-OZ VERA MARJORIE DEL CARMEN	20.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1120090425		MU-OZ VERA MARJORIE DEL CARMEN	20.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1120090425		MU-OZ VERA MARJORIE DEL CARMEN	20.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1010397819	700950538	FREIRE CRUZ VICTOR ENRIQUE	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1120090425		MU-OZ VERA MARJORIE DEL CARMEN	20.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1120111465	120107517 1	MEDINA ESPINOZA MARCIA NELLY	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1140065850		ROSETO ECHEVERRIA JENNY ELIZABETH	22.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1170037789	701560047	GUERRERO HONORES PEDRO PABLO	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1170043282	701289688	MOCHA GALVEZ AMPARITO ELIZABETH	10.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1180087237	704609692	ROMERO ESPINOZA LILIBETH DEL PILAR	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1190071185	702758459	TORRES ROMERO MARIA	45.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1200067416		LLUMIQUINGA O-A LUISA JANETH	20.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1200067416		LLUMIQUINGA O-A LUISA JANETH	20.00	X-No Procesado	7964-Autorizacion No existe
1240027034	170413718 9	OJORIVERA QUIROZ ROSA VICENTA	24.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

1010403967	703211813	LOAIZA RAMIREZ PEDRO JAVIER	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1250102344	110388628 7	ROMAN PRADO MAYRA KATHERINE	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1260046353	914449087	PE-AFIEL MITE BIRGINIA ELIZABETH	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1260055441	910083872	SUAREZ GARCIA MERCEDES	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1260079375	922331749	GRANIZO LOPEZ ELIANA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1260096253	915069470	VARGAS MIRANDA LAURA	19.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1260118206		SANCHEZ PLUAS JHOANA ORFELINA	25.00	X-No Procesado	0927-Autorizacion Inactiva
1260118206		SANCHEZ PLUAS JHOANA ORFELINA	25.00	X-No Procesado	0927-Autorizacion Inactiva
1260118206		SANCHEZ PLUAS JHOANA ORFELINA	25.00	X-No Procesado	0927-Autorizacion Inactiva
1310006323	701110462	TINOCO BLACIO BLANCA MARIA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1340018598	130217465 9	MACIAS LOOR GLORIA LUZ	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010540093	701915332	FERNANDEZ AGUILAR BLANCA CECILIA	54.67	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
130081673	700921521	SOJOS VILELA GABRIELA JOSEFINA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010540093	701915332	FERNANDEZ AGUILAR BLANCA CECILIA	54.62	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010658159	704210921	ZARI CAJAMARCA MIRIAN CARMITA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010666135	705138014	SALDA-A YAGUAL DINA DENNISSE	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010672100	702184938	LOAYZA MARTINEZ LUZ REGINA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010672259	704748615	VILLACRES PAUTA PAOLA DILIANA	23.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010672259	704748615	VILLACRES PAUTA PAOLA DILIANA	23.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010684567	702508060	SANCHEZ SANCHEZ CLARA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles

1010696654	704163179	SALDARRIAGA RIVERA YOLANDA ELIZABETH	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010735862	703339515	MOROCHO LUNA JESSICA CARINA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010746015	702413196	LOAIZA COPO GLADYS MARGARITA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
130185258	701041840	TINOCO GOMEZ LUPE MERCEDES	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010760778		MARTINEZ DIAZ ANGELINA CLARA	60.00	X-No Procesado	0927-Autorizacion Inactiva
1010760778		MARTINEZ DIAZ ANGELINA CLARA	60.00	X-No Procesado	0927-Autorizacion Inactiva
1010765095	703257394	ZUMBA AGUILAR JACQUELINE	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010870948	701796203	QUICHIMBO CORONEL GLADYS CONCEPCION	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010876261	702874579	ZAGAL ARCAYES DORIS ALICE	24.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010906403	703444075	RAMON COFRE AMANDA DEL ROCIO	24.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020052844	701003592	DELGADO BELGICA YOLANDA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020222545	701558058	DAUL BARBA MONICA DEL ROSIO	12.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020225501	701105835	NIETO GARZON GARDENIA NARCISA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020311483	701631954	GOMEZ MENDOZA MERY YOLANDA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
130330169	702895145	GRANDA ERAS SANDRA GINA	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020311483	701631954	GOMEZ MENDOZA MERY YOLANDA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020315993	800407348	GALVEZ AGUILAR GRACIA CECILIA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020327177	701108227	DAUL ALARCON DAGNIS BERTHA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020350675	701952079	SISA VELEZ JUANA MERCEDES	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020358439	701901001	POGIO JOSE MARCELO	10.00	X-No	0035-No hay fondos disponibles

				Procesado	
1020396446	701600561	GALVEZ AGUILAR MAGALY DEL CARMEN	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020419926	701004939	JAEN NOBLECILLA GINGER AMERICA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020512497	703896696	SOLANO TOCTO MAGALY JACQUELINE	34.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020516425	702080300	VIVIAN CARDENAS VICTOR	24.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020530452	702946088	SUMBA YUNGA SONIA BEATRIZ	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010078187	701654030	ESPINOZA FIERRO LUZ VICTORIA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1020536469	701842908	MARQUEZ ROSA DEYSI	23.75	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1020536469	701842908	MARQUEZ ROSA DEYSI	23.75	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040028249	700916232	TORRES MACAS ANDRES AUGUSTO	42.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040034281	701048688	HONORES CUN NANCY MERCEDES	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040034699	701129041	NOBLECILLA GUILLEN GEORGINA ARACELY	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040046891	701078263	GALARZA LOJANO SONIA MAGDALENA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040056986	702009762	FEIJOO OCHOA LERMA EMERITA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040064342	701488652	QUEZADA QUEVEDO GASTON GUEY	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040112347	701557753	FERNANDEZ SURIAGA NELLY DOLORES	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040119643	701078305	ZAVALA JARA VILMA ARACELY	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010078993	700852817	RUGEL CORDERO JOSE EDMUNDO	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040128308	701347106	VILELA VASQUEZ MANUELA LIDIA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040132739	703170225	ORDO-EZ ASONZA JORGE ORLANDO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040147310	702495698	ECHEVERRIA LEON RUTH JANETH	12.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040529469	701019184	FERNANDEZ RIOFRIO WALTER EDUARDO	12.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles

1040543178	701009888	TACURI CARABAJO ROSA HERMELINDA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040552630	701931594	PULGARIN ORDONEZ PEDRO DUGLAS	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040552827	702203191	TENORIO QUEZADA ANA ARACELY	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040552827	702203191	TENORIO QUEZADA ANA ARACELY	22.62	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040553149	702412602	FEIJOO PORRAS NUVIA DEL ROCIO	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040554188	110172714 5	SUQUILANDA MARTINEZ MANUEL ANTONIO	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010082710	701198335	NUELA GUACHAMIN IRMA DALILA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040557292	701227423	ROGEL CORDERO MELVA DEL ROSARIO	35.33	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040557802	701463515	PORRAS ARAUJO MERCY ESMERALDA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040558205	701688798	VALVERDE JUMBO PACO ALFONSO	37.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040562555	701450959	SIGCHO VALLEJO BLANCA MARLENE	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040574847	700022148	ROMAN ESPINOZA GLORIA EDITH	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040574847	700022148	ROMAN ESPINOZA GLORIA EDITH	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040574847	700022148	ROMAN ESPINOZA GLORIA EDITH	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040587655	702804428	ZAMBRANO GALARZA YANINA MAGDALENA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040588600	701984742	LOAIZA CARRION TANIA JACQUELINE	40.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040599440	702429861	JIMENEZ OJEDA CARMEN GRACIELA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1010084403	702473893	QUEZADA GOMEZ GLADYS SHIRLEY	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040602611	701639635	OCHOA OYOLA VIRGINIA DAYSI	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles

1040612153	701346116	RIVERA MALDONADO MARTHA GRACE	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040612897	701458036	GUZMAN OCHOA HERMES	20.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040621691	703234575	LAPO MONTALVAN AUGUSTA EMPERATRIZ	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040622418	703315119	SALAZAR AGILA JESSICA MANUELA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040623112	703694158	NORIEGA RAMIREZ MONICA	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040631913	704954189	RAMON ALVARADO CARLOS LEONEL	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040631948	701917643	ORELLANA ASANZA AMADA LETICIA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040631956	704217546	RAMOS VALDEZ AMABILIA DEL ROCIO	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1040636664	703587303	PRECIADO CAMPOVERDE VANESSA JACQUELINE	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1010085035	701186660	PINEDA CARRION SUSANA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040639272	704599240	VITONERA AVILA MARIA BELEN	120.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040645736	702203886	SOTO ONTANEDA ANA LUCIA	30.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040649588	702172115	ROMAN ROMERO VICENTE	15.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040663742	704411321	PRUMA AGUILAR DIANA MARICELA	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1040679118	701008872	MOROCHO BRAVO MIGUEL INDALECIO	25.00	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
1060010869	170574059 3	ZAMBRANO AGUILAR MIRIAN DE FATIMA	15.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060101457	702183989	GONZALES MOROCHO ESMERALDA	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060123000	701936486	VASQUEZ CARRION MIRIAN JUDITH	25.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.
1060124384	701933251	ROGEL ROMERO CARMEN ISABEL	20.00	P-Procesado	0001-Proceso OK.

1060127936	701656431	QUEZADA SALVATIERRA JUANA TERESA	36.66	X-No Procesado	0035-No hay fondos disponibles
TOTAL			3949.4 0		
NO PROCESADO			2536.4 0		
PROCESADO			1413.0 0		

**RESUMEN DE LAS PLANILLA DE DÉBITO BANCARIO DE EDITORIAL
NUEVO MILENIO**

	ENERO	FEBRERO	MARZO
VALOR COBRADO	925.89	1259.34	1413
VALOR RECHAZADO	1088.32	1485	2536.4
TOTAL ENVIADO	2014.21	2744.34	3949.40

	ENERO	FEBRERO	MARZO
VALOR COBRADO	47%	46%	36%
VALOR RECHAZADO	53%	54%	64%
TOTAL ENVIADO	100%	100%	100%

Se puede observar que a pesar que las ventas aumentan mensualmente, por los créditos que se otorgan a los clientes, durante los meses de Enero, Febrero y Marzo, no se ha podido cobrar totalmente las deudas que mantienen los clientes con la empresa, lo que indica que en realidad el valor rechazado es más alto que el valor cobrado por lo que no se obtiene lo suficiente liquidez.

BIBLIOGRAFÍA

- Arenales San Juan, E. (2011). Riesgo de Crédito para Microfinancieras. México.
- Arias Figueroa, R. (2013). La gestión del riesgo de crédito y su relación con la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina Ltda" de la ciudad de Latacunga en el primer semestre del año 2012. Ambato.
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. México: Pearson Educación.
- Blog Financiero. (2003). Guías Políticas de Crédito. Obtenido de http://elblogfinanciero.bligoo.com.co/media/users/10/515026/files/48516/GUIA_POLITICAS_DE_CREDITO.pdf
- Bonás Piella, A., Llanes Mateu, M., Usón Catalán, I., & Veiga Fernández, N. (2007). Riesgo de crédito amenaza u oportunidad. Universitat Pompeu Fabra, 10 - 15.
- Cardozo Cuenca, H. (2007). Gestión empresarial del sector solidario. Mexico: Ecoe Ediciones.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2010). Sistema Financiero Nacional. Quito: Publigráficas Yokama.
- Cruz Cruz, J. (1991). Gran Enciclopedia Rialp. Editorial Rialp.
- Czinkota, M., & Ronkainen, I. (2008). Marketing Internacional. México D.F.: Cengage Learning.
- De Lara Haro, A. (2005). Medición y Control de Riesgos Financieros. Mexico: Limusa Noriega Editores.

- Del Valle, E. (05 de Diciembre de 2005). Créditos y cobranzas. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Díaz Manjarrez, J. (2006). Procedimiento operativo recuperación de cartera vencida de créditos de servidores públicos. Mexico: Compromiso.
- Dueñas , R. (Junio de 2008). Introducción al Sistema Financiero y Bnacario. Obtenido de <http://crear.poligran.edu.co/publ/00008/SFB.pdf>
- Enciclopedia Financiera. (2011). Gestión del Riesgo Financiero. Recuperado el 30 de Noviembre de 2013, de <http://www.encyclopediainanciera.com/finanzas-corporativas/riesgo-financiero.htm>
- Fernández Castaño, H., & Pérez Ramírez, F. (Enero - Junio de 2005). El modelo logístico: Una herramienta estadística para evaluar el riesgo. Revista Ingenierías Universidad de Medellín, IV(6), 55-75.
- Fernández Pagerols, D. (2010). Gestionando el riesgo de crédito. Herramientas para contener el incremento de la morosidad (pág. 6). Buenos Aires: AIS Group.
- Fondation Maison Des Sciences de l'homme. (s.f.). Historia y epistemología de las finanzas. Recuperado el 19 de Noviembre de 2013, de <http://www.msh-paris.fr/sp/investigacion/tematicas/historia-y-epistemologia-de-las-finanzas/>
- Gallardo, N. (25 de Junio de 2011). Fundamentacion Ontologica y Epistemologica de la Investigación . Obtenido de <http://noenifi.blogspot.com/2011/06/fundamentacion-ontologica-y.html>

- Gestión de Cobranzas. (2004). Cobranza. Recupero Crediticio. Obtenido de Recuperacion de deudas:
<http://gestiondecobranzas.com/recuperacion-de-deudas.aspx>
- González, V. (2009). Estructura de vencimiento de la deuda y riesgo de crédito en las empresas españolas. *Universia Business Review*, 88-101.
- Guaytarilla, F. (28 de Julio de 2012). Sistema Bancario del Ecuador. Obtenido de
<http://sistemabancariodelecuador.blogspot.com/2012/07/introduccion-dentro-del-sistema.html>
- Herrera, L., Medina , A., & Naranjo, G. (2000). Tutoría de la Investigación Científica (Cuarta ed.). Ambato, Ecuador: Gráficas Corona Quito.
- Lara Rubio, J. (2009/2010). La Gestión de Riesgo de Crédito en las Instituciones de Microfinanzas. Madrid: Editorial de la Universidad de Granada.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (10 de Julio de 2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Obtenido de
<http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>
- Mantilla Blanco, S. (2005). Auditoria de Control: Control Interno Informe COSO. Ecoe Ediciones.
- Mascareñas, J. (1994). Riesgos Económico y Financiero. En F. Corporativas. Madrid.
- Molina Aznar, V. (2002). El Gestor de Cobranza. México D.F.: ISEF.

- Muñoz Lozano, M. (2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? *Análisis Económico*, 173-184.
- Philippe, J. (2002). *Financial Risk Manager Handbook*. John Wiley & Sons, Inc.
- Proaño, V. (2012). Estudio de la gestión de riesgo de crédito para empresas no financieras y propuesta de . Quito.
- Puente Moncayo, D. (2010). *Gestion de riesgo de crédito en Mutualista Pichincha - modelo de pérdida esperada para la cartera hipotecaria de vivienda*. Latacunga.
- Red Financiera Rural. (2005-20011). Resultados del Análisis de Indicadores Socioeconómicos de Clientes de IMF. Obtenido de <http://www.rfr.org.ec/estadisticas/estudios-y-herramientas-sociales/resultados-del-analisis-de-indicadores-socioeconomicos-de-clientes-de-imf.html>
- Reyes Ponce, A. (2006). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Lisuma: México D.F.
- Riesgo y Morosidad. (2008). *La visita personal: Sépa como ir con su dinero*. Obtenido de <http://www.riesgoymorosidad.com/category/recuperacion-impagados/page/2/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Santandreu, E. (2005). *Manual de gestión del circulante*. Barcelona: Ediciones.

- Sepúldeva Rivillas, C., Reina Gutierrez, W., & Gutierrez Betancur, J. (Julio - Septiembre de 2012). Estimación del riesgo de crédito en empresas del sector real en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 169-190.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (21 de Mayo de 2009). Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=488&vp_tip=2&vp_buscr=41#1
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (10 de Septiembre de 2010). Los creditos superan a los depositos en las cooperativas. Obtenido de http://ecuador.ahk.de/fileadmin/ahk_ecuador/news_bilder/Clipping/Octubre/11-15_Octubre/Los_creditos_superan_a_los_depositos.pdf
- Torregrosa, M. (2009). *Agua y riego: Desregulación de la agricultura en México*. Mexico: Flacso.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Yahoo en español. (2011). Obtenido de <http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20111020180722AACjt4R>