



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

TEMA:

“LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA
CASA MUSICAL NÚÑEZ”

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORA:

Catalina Elizabeth Clavijo Morán

TUTORA:

Ing. María Cristina Manzano

Ambato - Ecuador

2014


APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ingeniera Cristina Manzano con cédula de ciudadanía número 180297711-4, en calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema: “LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ”, desarrollado por la señorita Catalina Elizabeth Clavijo Morán, estudiante de décimo semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que el presente informe investigativo reúne los requisitos mínimos, técnicos, científicos, y además responde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación por la modalidad de trabajo de manera independiente de la Universidad Técnica de Ambato.

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

Ambato, 03 de Abril del 2014.

EL TUTOR



Ing. María Cristina Manzano

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Catalina Elizabeth Clavijo Morán, con cédula de ciudadanía N° 180460198-5, tengo a bien manifestar que todos los criterios emitidos en el presente informe investigativo, con el tema: “LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ”, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 03 de Abril del 2014.

AUTORA



CATALINA ELIZABETH CLAVIJO MORÁN

APROBACIÓN PROFESORES CALIFICADORES

Los suscritos Profesores Calificadores, una vez revisado aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ” de la graduanda Catalina Elizabeth Clavijo Morán, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, la misma que guarda conformidad con todas las disposiciones reglamentarias, emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 26 de Agosto del 2014

Para constancia firma



.....
Ing. Ana Córdova
PROFESOR CALIFICADOR



.....
Dra. Lilian Morales
PROFESOR CALIFICADOR



.....
Eco. Diego Proaño
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

DEDICATORIA

Este presente trabajo de graduación va dedicado a mi madre y a mi hermano quienes son mi dicha, mi fortaleza, cada día están en mis pensamientos, y son el motor que me impulsa cada mañana.

También le dedico este trabajo a las personas han estado conmigo apoyándome, dándome la fuerza para seguir adelante.

Catalina

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, la fortaleza y la luz de cada nuevo día.

A mi familia por apoyarme en todo momento, ya que sin su ayuda no habría logrado superar los obstáculos que se me han presentado en mi vida estudiantil y lograr las metas que me propuse.

A mis amigas(os) por estar siempre a mi lado en la buenas y en las malas.

A la Universidad Técnica de Ambato que me abrió las puertas del conocimiento y a la Facultad de Contabilidad y Auditoría que me brindo todos los conocimientos para la vida profesional.

Agradezco especialmente a mis docentes que me ayudaron con sus conocimientos para la elaboración de la presente investigación.

Catalina

ÍNDICE GENERAL

Índice de páginas preliminares

Contenido

Página

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN PROFESORES CALIFICADORES	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Tema	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Contextualización	2
1.2.1. Contextualización Macro	2
1.2.2. Meso Contextualización.....	6
1.2.3. Micro Contextualización.....	7
1.3. Árbol de Problemas	11
1.3.1. Análisis Crítico	12
1.3.2. Prognosis	13
1.3.3. Formulación del problema	14
1.3.3.1. Variable Independiente	14
1.3.3.2. Variable Dependiente.....	14
1.3.4. Preguntas directrices (Sub problemas).....	14
1.3.5. Delimitación del Objeto de la investigación	14

1.3.6.	Delimitación del contenido	15
1.3.6.1.	Campo de acción	15
1.3.6.2.	Área	15
1.3.6.3.	Delimitación Espacial	15
1.3.6.5.	Unidades de observación.....	15
1.4.	Justificación	15
1.5.	Objetivos.....	16
1.5.6.	Objetivo general	16
1.5.7.	Objetivos específicos.....	16

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.	Antecedentes Investigativos	17
2.1.	Fundamentación Filosófica	20
2.2.	Fundamentación legal	20
2.3.	Superordinación de la Variable Independiente y Dependiente	24
2.3.1.	Subordinación Variable Independiente	25
2.3.2.	Subordinación de la Variable Dependiente.....	26
2.3.3.	Categorización de las variables	27
2.3.3.1.	Variable Independiente	27
	ADMINISTRACIÓN	27
	ADMINISTRACIÓN POR PROCESO	27
	CONCESIÓN DE CRÉDITOS	29
	Definición de crédito.....	30
	Definición de concesión de crédito	31
	Importancia de la Concesión de Crédito	33
	Función del Crédito.....	34
	Acceso al Crédito	34
	Producto	35
	Ventajas de la Concesión de Créditos.....	35
	Confianza	35
	Crédito Comercial	36
	Estándares de Crédito.....	37
	Análisis de la Concesión de Crédito	37
	Solicitud de Crédito	38

Historial de Créditos	38
Condiciones de Pago	39
Políticas de Crédito	39
Administrador del Crédito.....	40
Garantía	41
Tipos de Garantías.....	41
Efecto de las garantías.....	42
Títulos valores de contenido crediticio	42
Restricciones para la Concesión de Créditos	43
2.3.3.2. Variable Dependiente.....	44
INDICADORES DE GESTIÓN	44
Rotación de Cartera.....	45
Período promedio de cobro	45
GESTIÓN DE LIQUIDEZ.....	45
CUENTAS POR COBRAR	46
MOROSIDAD	47
Definición de Moroso	47
Deudores	48
Perfiles de deudores	49
Valores que influyen en la morosidad.....	50
Ratio de Solvencia.....	50
Ratio de endeudamiento	51
Plazo.....	52
Importe	52
Tipos de interés	52
□ “Interés Fijo.....	52
Variables Macroeconómicas	52
a) Desempleo.....	52
b) Índice de precios	53
c) PNB, PIB.....	53
d) Inflación	53
Índice de inflación.....	54
Incumplimiento de las obligaciones.....	54
Impacto de la Morosidad.....	55
Impacto de la morosidad en el sector Financiero.....	55
Maduración de las cuentas por cobrar.....	55

Aplazamiento del Pago	56
Renegociación del Crédito	57
Causas de los impagos	57
“Las insolvencias de origen	57
Acción Cambiaria.....	58
Mora en títulos valores	58
Cobranzas.....	59
Departamento de cobros.....	59
Función del Departamento de Cobros.....	59
Riesgo de crédito.....	60
Control de Riesgos	61
2.4. Hipótesis.....	62
2.4.1. Señalamiento De Variables	62
2.4.1.1. Variable Independiente	62
2.4.1.2. Variable Dependiente.....	62

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación	63
3.2. Modalidad básica de Investigación	63
3.2.1. Investigación documental- bibliográfica: “	63
3.2.2. Investigación de campo:.....	63
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	64
3.3.1. Investigación Explicativa	64
3.3.2. Asociación de variables.....	64
3.4. Población y Muestra.....	64
3.4.1. Población.....	64
3.4.2. Cálculo de la muestra	65
3.5. Operacionalización de Variables.....	66
3.5.1. Variable Independiente	66
3.5.2. Variable Dependiente.....	67
3.6. Recolección de la Información.....	68
3.7. Procesamiento y análisis.....	68
3.7.1. Procesamiento de la información	68
3.7.2. Análisis de resultados.....	69

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de datos	71
Análisis del actual Proceso de Concesión de Créditos de la empresa.....	73
4.2. Interpretación de datos	79
Datos Financieros de Cuentas por Cobrar.....	85
Entrevistas al personal de la empresa Casa Musical Núñez	86
4.2.1. Coeficiente de correlación.....	100
4.3. Verificación de la hipótesis	104
Planteamiento de la Hipótesis	104

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	109
5.2 Recomendaciones.....	110

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	111
6.1.1 Título.....	111
6.1.2 Institución ejecutora.....	111
6.1.3 Ubicación	111
6.1.4 Beneficiarios	111
6.1.5 Tiempo para la ejecución	111
6.1.6 Responsable	112
6.1.7 Presupuesto para la ejecución de la propuesta	112
6.1.8 Cronograma de Actividades para la ejecución de la propuesta.....	113
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	113
6.3. Justificación.....	114
6.4. Objetivos	115
6.4.1. Objetivo General	115
6.4.2. Objetivos Específicos.....	115
6.5 Análisis de factibilidad	116

6.5.1. Factibilidad económica	116
6.5.2. Factibilidad Legal.....	116
6.5.3. Factibilidad social	117
6.5.4. Factibilidad administrativa	117
6.6. FUNDAMENTACIÓN	117
Solicitud de Crédito	125
Medidas de prevención de la morosidad futura	126
Evitar Impagos	127
Procesos de cobro.....	127
Tipos según el canal de cobro	128
Límites de crédito a clientes.....	129
6.7. METODOLOGÍA - MODELO OPERATIVO	131
6.7.1. Formulación del Modelo de Concesión de Crédito y Cobranzas en la empresa Casa Musical Núñez	132
FASE I.....	135
Funciones de la estructura organizacional de la empresa Casa Musical Núñez, con el nuevo proceso de concesión de créditos	135
Estructura del Comité de Crédito.....	141
Funciones del Comité de Crédito.....	142
FASE II	143
Componentes de la concesión de Crédito en Casa Musical Núñez	143
Evaluación de la solicitud de crédito	145
El proceso propuesto de concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez	150
Gestión de Cobros	154
FASE III.....	156
Formulación del reglamento de crédito y cobranza para la empresa Casa Musical Núñez	156
6.8. Administración.....	168
6.9. Previsión de la evaluación.....	169
6.9.1. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	170
Referencias Bibliográficas	171
ANEXO 1	176
ANEXO 2.....	179
ANEXO 3.....	182
ANEXO 4.....	185
ANEXO 5.....	188

ANEXO 6.....	190
ANEXO 7.....	191
ANEXO 8.....	192
ANEXO 9.....	193

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura N° 1.- Volumen de Crédito y tasas de Variación anual.....	4
Figura N° 2.- Morosidad de la cartera. Porcentajes, Diciembre 2012-2013	6
Figura N° 3.- Número de empresas de Venta en Ambato.....	7
Figura N° 4.- Total Créditos con mora en el año 2012.	9
Figura N° 5.- Problemas con el pago de anteriores Clientes en el año 2012.	9
Figura N° 6.- Factores que no se consideraron en la Concesión de Créditos.	10
Figura N° 7.- Árbol de Problemas.	11
Figura N° 8.-Superordinación Variable Independiente y Dependiente	24
Figura N° 9.-Subordinación Variable Independiente.....	25
Figura N° 10.- Subordinación Variable Dependiente	26
Figura N° 11.- Organigrama Estructural de la empresa Casa Musical Núñez.....	72
Figura N° 12.- Requisitos cumplidos para la concesión de créditos por los clientes en la empresa Casa Musical Núñez.....	81
Figura N° 13.- Porcentaje de los Requisitos cumplidos para la concesión de créditos por los clientes en la empresa Casa Musical Núñez.....	81
Figura N° 14.- Porcentaje total de los requisitos cumplidos para la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez.	82
Figura N° 15.- Puntualidad en el pago del crédito	84
Figura N° 16.- Créditos Año 2013	85
Figura N° 17.- Gráfico de Correlación.....	100
Figura N°18.- Correlación entre la Concesión y Morosidad en los créditos de la empresa Casa Musical Núñez	103
Figura N° 19.- Campana de Gauss para la Comprobación de la hipótesis	107
Figura N° 20.- Comité de Crédito	142
Figura N° 21.- Flujograma del proceso planteado para la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez	153

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.- Población	65
Tabla N° 2. – Operacionalización de la variable Independiente	66
Tabla N° 3.- Operacionalización de la variable Dependiente	67
Tabla N° 4.- Plan de recolección de Información	68
Tabla N° 5.- Requisitos que solicita la administración de Casa Musical Núñez para la Concesión de Créditos.....	73
Tabla N° 6.- Matriz FODA de la empresa Casa Musical Núñez	77
Tabla N° 7.- Matriz de la comparación entre fortalezas y oportunidades del FODA .	78
Tabla N° 8.- Matriz de la Comparación entre Debilidades y Amenazas del FODA ..	78
Tabla N° 9.- Datos de cumplimiento de Concesión.....	80
Tabla N° 10.- Porcentaje Total de Morosidad por cada cliente	83
Tabla N° 11.- Número de clientes por meses de retraso	83
Tabla N° 12.- Valor de ventas del 2013	85
Tabla N° 13.- Análisis de Ventas año 2013	86
Tabla N° 14.- Interpretación Entrevista al Gerente.....	87
Tabla N° 15.- Interpretación entrevista al Jefe de Almacén y al Vendedor.....	90
Tabla N° 16.- Interpretación Entrevista al Jefe de Cobranzas	94
Tabla N° 17.- Interpretación Entrevista Preguntas Generales de solución al Problema	97
Tabla N° 18.- Datos Correlación de la V. Independiente y Dependiente.	101
Tabla N° 19.- Cálculo de la correlación.....	101
Tabla N° 20.- Presupuesto de la propuesta	112
Tabla N° 21.- Cronograma de Actividades	113
Tabla N° 22. - Fases de Aplicación de la propuesta.	131
Tabla N° 23.- Clasificación de los clientes	154
Tabla N° 24.- Clasificación de la cartera	155
Tabla N° 25.- Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta.....	170

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación trata sobre la concesión de créditos y como afecta a la morosidad en la empresa Casa Musical Núñez, muchas empresas conceden créditos pero pocas manejan adecuadamente este proceso.

En la presente investigación se manejó el alcance de la concesión de créditos a la morosidad, la incidencia de una correcta otorgación para el pago de la deuda, además se identificó las acciones a tomar para este proceso y cuál es el grado de morosidad de cada cliente en la empresa Casa Musical Núñez.

La propuesta está dirigida al departamento de ventas y cobranzas de la empresa Casa Musical Núñez y servirá para ejecutar mejores procesos y políticas en la concesión de créditos y se disminuya la morosidad de los clientes de la empresa.

Palabras clave

Concesión, Créditos, Morosidad, Riesgo.

EXECUTIVE SUMMARY

This research is about providing credit that is affected by late payments in the company Casa Musical Núñez, many companies offer loans but few manage this process properly.

In the present study the extent of lending to non-performing loans, the impact of granting a right to payment of the debt was handled also the actions to take for this process and what is the degree of delinquency each customer was identified Musical House on the company Núñez.

The proposal is aimed at sales and collections department of the company Casa Musical Nunez and serves to implement better processes and policies in lending and customer default of the company decreases.

Keywords

Grant, Loans, Defaulter, Risk.

INTRODUCCIÓN

Los dueños de casas comerciales aspiran tener acceso a información sobre sus clientes que buscan acceder a un crédito de alta calidad, confiable, que sirvan de base para la toma de las mejores decisiones.

Entre los capítulos a desarrollarse dentro de la investigación puedo dar a conocer los siguientes:

Capítulo 1.- En este capítulo damos a conocer el tema a investigar, el cual es “LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ”, el problema y los objetivos de la investigación.

Capítulo 2.- Se redacta el marco teórico desde los antecedentes de la investigación conceptos y características, el estudio de las variables concluyendo con el señalamiento de la hipótesis.

Capítulo 3.- Se analizará la metodología de estudio que se utilizará desde el enfoque de la investigación hasta los procedimientos de recolección de la información.

Capítulo 4.- Se muestra el análisis e interpretación de datos en base a las fichas de observación de la empresa, se analiza la correlación entre las variables y se concluye con el cálculo de la “t” de student como instrumento de comprobación de la hipótesis.

Capítulo 5.- Finaliza la investigación según el objetivo general, y los objetivos específicos, dando como resultado final las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 6.- El capítulo final, se encuentra la propuesta como solución al problema, aquí se implementa un modelo para la concesión de créditos y cobranzas, para la empresa Casa Musical Núñez.

CAPÍTULO I

EL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Tema

“La Concesión de Créditos y la Morosidad en la empresa Casa Musical Núñez.”

1.1. Planteamiento del problema

La presente investigación se desarrolló en la empresa Casa Musical Núñez, en la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua, esta empresa enfrenta un grave problema a causa de los escasos procesos dedicados a la Concesión de créditos, no se definen las políticas que el departamento de ventas debe aplicar para el otorgamiento de créditos, lo que puede aumentar la cartera vencida impaga, y se frena el desarrollo económico de esta entidad.

El problema a investigar tiene una gran importancia en el nivel social y económico, debido a que la empresa es una fuente de comercio, que al conceder créditos busca promover el desarrollo económico de sus clientes, para que ellos creen fuentes de trabajo propio, pero el principal problema son los inconvenientes en la gestión de cobro, ocasionados porque no se cumplen los parámetros para conceder ventas a crédito, lo que provoca demora en los pagos, aumento en la morosidad y conduce a la administración a minimizar el otorgamiento de créditos.

1.2. Contextualización

1.2.1. Contextualización Macro

En el Ecuador el desarrollo económico, permite el progreso empresarial y la creación de nuevas empresas, que cada día se convierten en un sector fundamental para el desarrollo económico del país, para colaborar con este

avance en la economía, a través del paso del tiempo se generaron varios mecanismos para adquirir productos, un ejemplo de estos son los instrumentos musicales, a través de varios medios de crédito.

Según un artículo extraído del diario el telégrafo del Ecuador (2014): “El volumen de crédito sigue creciendo en el país, pero a un ritmo menor que en años anteriores. Los préstamos destinados al sector productivo-corporativo y al de consumo son los que más aumentan y, por otro lado, los microcréditos siguen relegados”

En el Ecuador avanza el crecimiento comercial, lo que incentivó a las empresas para la apertura de líneas crediticias, que beneficien a todos los compradores, que deseen adquirir un producto y no dispongan del efectivo suficiente para hacerlo de contado. Se permite que se concedan créditos de manera legal, siempre y cuando se cumplan con todas las condiciones que la ley establece que no sobrepasen los límites legales de las tasas de interés establecidos.

En la Constitución en el artículo 308 garantiza que el Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. En la ley orgánica de la ley de defensa al Consumidor en el artículo 47 se establecen los Sistemas de Crédito, además en el Artículo 48 se establece el Pago Anticipado y en el Artículo 49 se trata la Cobranza del Crédito.

Según las cifras del Banco Central del Ecuador (2013):

“El volumen de crédito ha crecido en los últimos años, para el año 2013 el volumen de crédito se situó en USD 22,773.13 millones, USD 2,345.2 millones más que el año 2012 y USD 4,310 millones más que el año 2011”. “De igual manera el número de operaciones ha presentado un crecimiento en los últimos años, sin embargo para el año 2013 registró un total de 6.2 millones de operaciones, 917,736 menos que el año 2012 y 597,488 operaciones menos que el año 2011”.

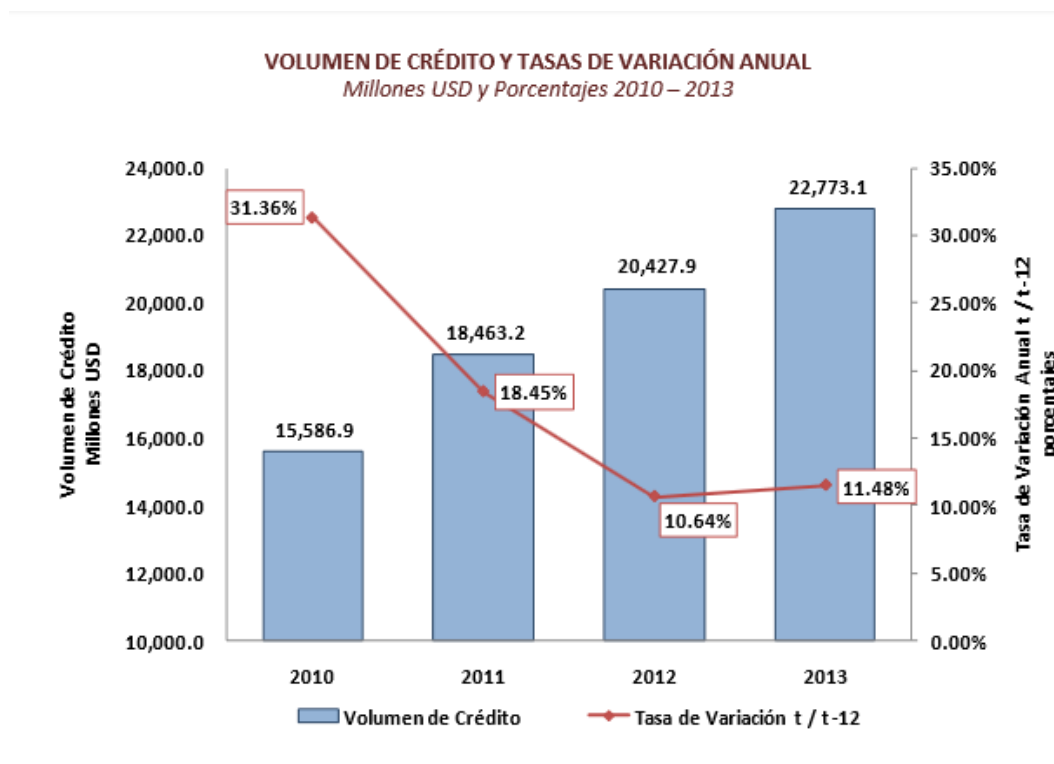


Figura N° 1.- Volumen de Crédito y tasas de Variación anual.

Fuente: Banco Central del Ecuador (2013)

Elaborado por: Banco Central del Ecuador (2013)

El crédito es necesario para la economía del país, debido a que muchas veces las personas no cuentan con los recursos económicos necesarios, por lo que deben solicitar un préstamo para emprender un negocio, que mejore su economía y que les permita obtener ingresos, con el fin de obtener una mejor calidad de vida.

El telégrafo (2014):

Para la expansión del consumo la disponibilidad de crédito es determinante y en el Ecuador el financiamiento de este tipo de gastos tiene varias caras: desde el uso de tarjetas de crédito para financiar compras a plazos de hasta 5 años, pasando por créditos preaprobados nunca solicitados por los clientes hasta chulqueros que facilitan el acceso a préstamos para quienes no tienen posibilidades de llegar a una institución financiera. (pág. 1)

Para la mayoría de ecuatorianos alcanzar el financiamiento de un crédito se ha vuelto una necesidad imperiosa, por esto incurren a tarjetas de crédito, los solicitan a las empresas, o personas menos escrupulosas que se aprovechan de la necesidad de otros y les ofrecen créditos con altísimos intereses.

El telégrafo (2014): “Aunque a veces la publicidad en medios masivos, las ofertas de financiamiento en locales comerciales y las mismas cifras inviten a pensar que el crédito está al alcance de prácticamente todos y se relacione, principalmente al consumo, la realidad muestra un panorama diferente”. Muchas veces es muy difícil obtener un crédito, pero a pesar de las trabas y los inconvenientes para obtenerlos son imprescindibles en la economía actual.

En datos obtenidos por el telégrafo (2014):

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) que fueron levantados en mapas digitales por la empresa Location World, los ecuatorianos gastan la mayor parte de sus ingresos en alimentación y bebidas no alcohólicas (22%) y transporte (15%), como se puede observar en el gráfico 5. El 80% se adquiere al contado, aunque eso no se restringe solo a efectivo, sino que incluye uso de tarjetas de débito y pagos corrientes, explica Karla Cedeño, gerente de Marketing de Location World. El 4% se compra a crédito y el 2% con tarjetas de crédito.

Es fácil vender a crédito, pero difícil es recuperar el mismo, lo cual representa uno de los mayores problemas para las empresas comerciales, debido a que la muchas de sus ventas se realizan a crédito, y no se le garantiza el pago de las mismas, es decir, se le permite al cliente adquirir un bien y realizar sus pagos en cuotas mensuales, pero ahí es donde se origina el problema, ya que existe la probabilidad de que los clientes no cumplan con sus obligaciones, lo que aumenta el riesgo de incumplimiento en el pago.

Según datos del Banco Central del Ecuador (2013):

“El índice de morosidad de la cartera, comparando con el mes de diciembre de 2012 presentó reducciones anuales en los subsistemas financieros de las empresas y las tarjetas de crédito; en promedio este indicador tuvo una variación negativa de 0.26 puntos porcentuales”. “Durante el mes de diciembre de 2013 este indicador aumentó en los bancos y tarjetas de crédito. En relación al mes de diciembre de 2012 el indicador se incrementó en promedio 1.65 puntos porcentuales”.

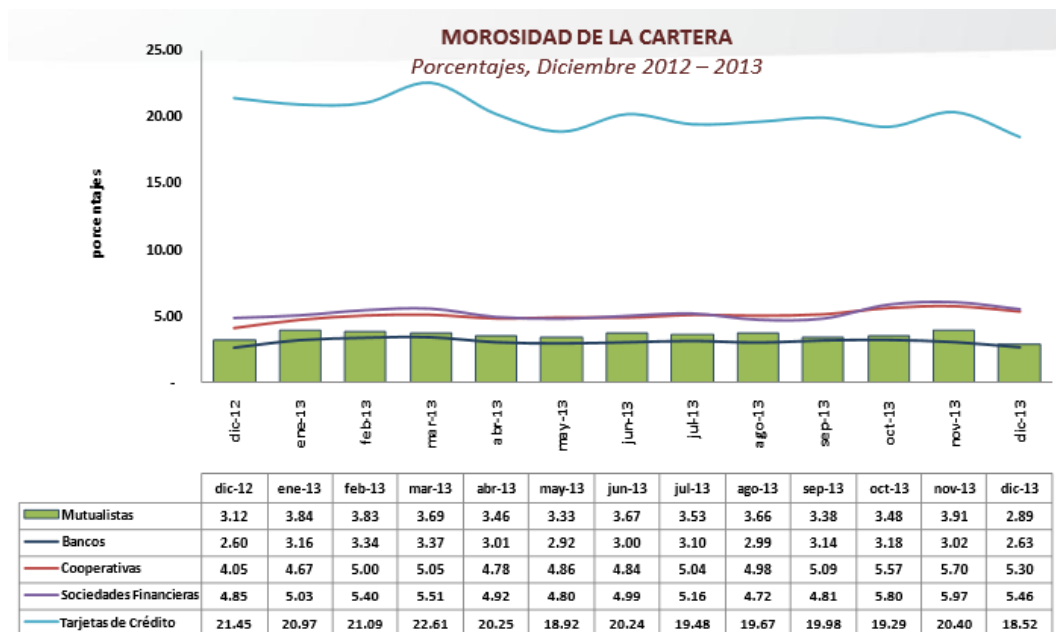


Figura N° 2.- Morosidad de la cartera. Porcentajes, Diciembre 2012-2013

Fuente: Banco Central del Ecuador (2013)

Elaborado por: Banco Central del Ecuador (2013)

Las cuentas por cobrar constituyen una gran inversión en activos, un porcentaje representativo de las ventas totales, y un segmento esencial para la gestión del capital de trabajo, lo que deja en evidencia que el correcto procedimiento en la Concesión de Créditos constituye un pilar fundamental para la gestión de cobros y con esto disminuir la morosidad.

En la actualidad, la falta de liquidez incrementa el consumo de productos del cliente mediante el crédito directo, por lo tanto, las empresas en su afán de vender y rotar sus inventarios no consideran al cliente y no solicitan suficiente respaldo previo al proceso para otorgarle el crédito.

1.2.2. Meso Contextualización

En la ciudad de Ambato existen 9 casas comerciales que se dedican a la venta de instrumentos musicales, según datos del INEC, en una investigación particular se determinó que 4 de estas permiten que los clientes puedan acceder a un crédito, cumpliendo una serie de requisitos, estipulados por la administración, pero acceder a un crédito implica que se tenga un riesgo en la recuperación del mismo

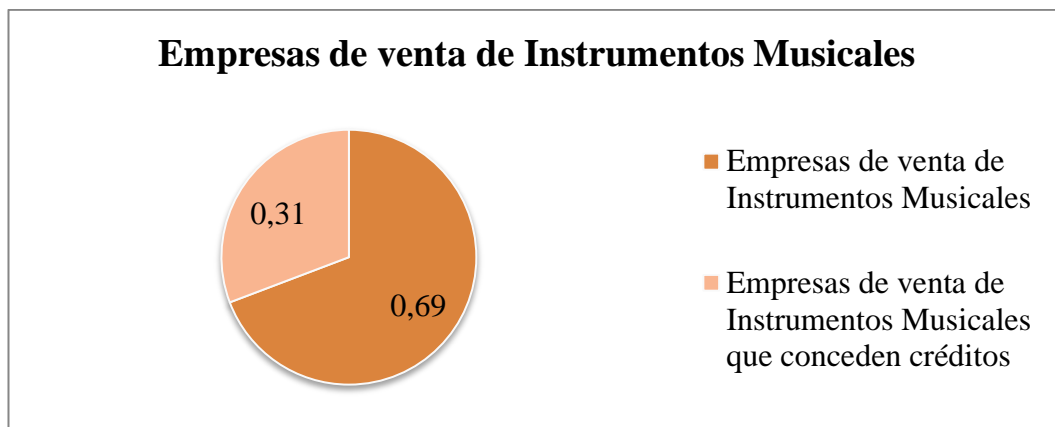


Figura N° 3.- Número de empresas de Venta en Ambato
 Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador (2014)
 Elaborado por: Clavijo (2014)

Ambato es una de las ciudades más activas comercialmente en todo el país, por eso varias casas comerciales permiten el crédito, lo que genera más actividades de comercio, esto produce alta productividad y un alto índice de empleo en estas empresas, en especial en entidades dedicadas a actividades musicales.

Muchas de las empresas comerciales dedicadas a la venta de instrumentos musicales, no miden su riesgo de crédito, por lo mismo muchas eliminaron la posibilidad de otorgar créditos, debido al poco éxito en manejar diferentes tipos de indicadores de gestión en las cuentas por cobrar, que realicen el análisis necesario para mantener una cartera con baja morosidad, una oferta sostenible y creciente, porque al dar créditos sin ninguna garantía, conduce a elevar los créditos incobrables, y puede generar pérdidas económicas para las empresas, y como consecuencia bajas utilidades.

1.2.3. Micro Contextualización

La empresa Casa Musical Núñez empezó sus labores en el año de 1992, en la ciudad de Ambato, siendo el principal distribuidor de instrumentos musicales en el centro del país, desde su inicio mantiene gran parte de clientes del sector dedicados a la compraventa y uso de instrumentos musicales, así como de pobladores de ciudades cercanas a Ambato, desde entonces su desarrollo es constante pues con el incremento de la población con regularidad innova sus nuevas líneas de audio, iluminación y sonido, está constituida legalmente como

una persona natural y el propietario ejerce todas las funciones legales que son requeridas para el correcto funcionamiento de la empresa y fue declarada contribuyente especial según resolución N°: NAC-GCORCEC 09-00572, del 07 de agosto del 2009, por el alto nivel de sus ventas tanto en la ciudad como en otras provincias, la empresa se dedica a la importación y por el aumento del stock en su mercadería se dedica a la distribución a nivel nacional de todos sus productos.

La empresa Casa Musical Núñez se encuentra ubicada en la calle Martínez y Pérez de Anda, en el sector del Parque Rodo, en el centro de Ambato, su ubicación estratégica y sus precios bajos la han convertido en un negocio de gran competencia para los demás locales de instrumentos musicales, ubicados también por el sector. Está administrada por el Señor Edgar Iván Núñez, gerente Propietario, quien ha posesionado a lo largo de 21 años al negocio como uno de los grandes referentes comerciales musicales en el Centro del País.

La empresa Casa Musical Núñez es una fuente de empleos en la ciudad de Ambato, para generar progreso y productividad permitió la apertura líneas de crédito, para que sus clientes que no constan con el efectivo necesario al momento de la compra puedan solicitar un crédito, adquieran instrumentos musicales que les permitan trabajar y crear un negocio propio de sonido, pero algunos de estos créditos, no se conceden correctamente, lo que provoca demora en los pagos, en algunas ocasiones se demoró en mucho tiempo el plazo de pago, lo que condujo a la administración a determinar que se debe empezar a negar las solicitudes de créditos, además no se aplican indicadores de gestión que determinen la eficiencia, la eficacia y la rapidez en la recuperación de cartera.

Casa Musical Núñez concede créditos para ser cancelados en un plazo de tres meses, al momento de ser otorgados para su cumplimiento se divide el monto de la factura de compra para tres o para el número de meses que se acuerde con el cliente, que no excedan de cuatro meses, se firman letras de cambio por el valor de cada cuota, esto va detallado en la respectiva factura de compra que firma el cliente al momento de adquirir el producto, en el año 2012 se entregaron 150

créditos, de los cuales 45 clientes se demoraron en cancelar, de estos 10 fueron otorgados a clientes anteriores que no cancelaron a tiempo, 22 clientes cancelaron la totalidad de la deuda pero se demoraron en pagar, y 13 no se cancelan hasta inicios del 2013, en este último año se entregaron 123 créditos.

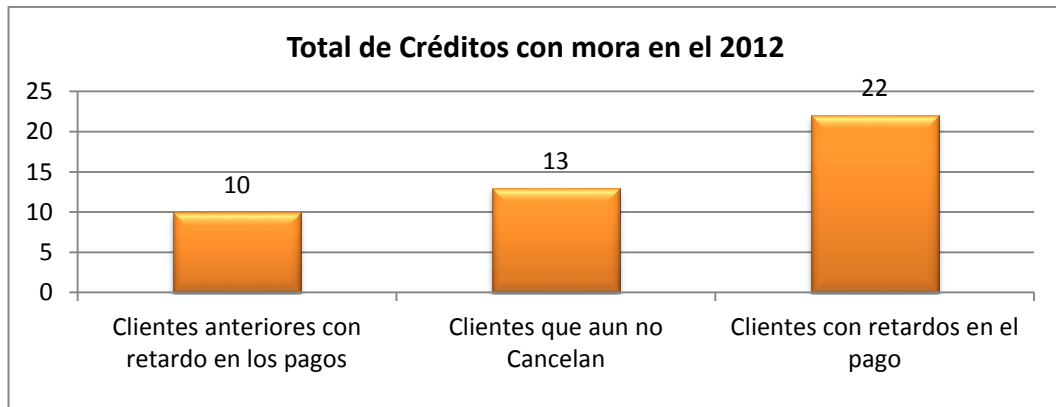


Figura N° 4.- Total Créditos con mora en el año 2012.
 Fuente: Departamento de cobranzas empresa Casa Musical Núñez.
 Elaborado por: Clavijo (2014)

El aumento de la cartera y la recuperación de la misma, genera que la empresa Casa Musical Núñez, no pueda determinar el riesgo en la concesión de la venta a crédito y desconozca los inconvenientes en la recuperación de las cuentas por cobrar, esto provoca que no se determine el grado de morosidad y la rapidez en la recuperación del cobro de los créditos, lo que afecta sus ventas a crédito y provoca que día a día se vaya disminuyendo la concesión de créditos. Según la investigación previa de la empresa Casa Musical Núñez el tiempo para cancelación no se respeta, demorando el retraso de los pagos, y eso puede ocurrir por el deficiente análisis para la concesión de créditos.

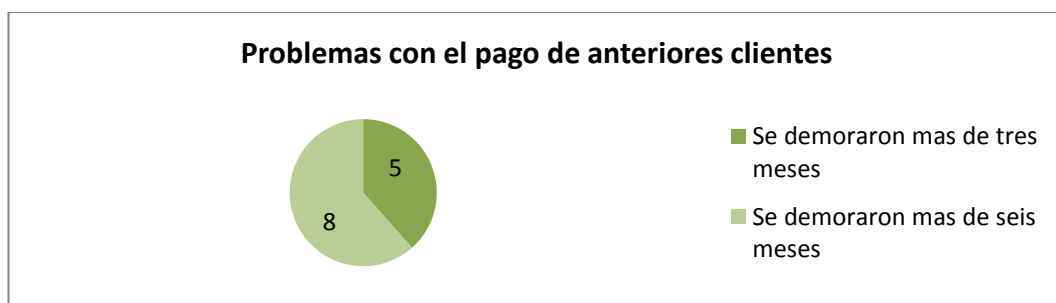


Figura N° 5.- Problemas con el pago de anteriores Clientes en el año 2012.
 Fuente: Departamento de cobranzas empresa Casa Musical Núñez
 Elaborado por: Clavijo (2014)

Según lo manifiesta Berardo (2010) sobre la solicitud del crédito:

Desde el mismo momento que se satisface la solicitud de un crédito se participa, indirectamente, en el resultado de los negocios del cliente, quedando sujetos a su suerte y a sus riesgos. La factibilidad de recuperar los fondos prestados, estará condicionada al éxito de la conducción, y a las decisiones económicas que el cliente adopte. (pág. 14)

Para conceder un crédito es indispensable analizar al cliente, porque de la capacidad de pago que este tenga, dependerá el pago de la deuda, hacer un correcto análisis garantizará el cobro, también avala la imagen del cliente y de la empresa. El cliente debe reconocer que sus fracasos también repercutirán en el pago de sus deudas, porque el cuidado en sus actividades económicas, es indispensable para el cumplimiento de sus obligaciones.

De 10 personas que aún no cancelan estos fueron los principales problemas con la concesión de su crédito:

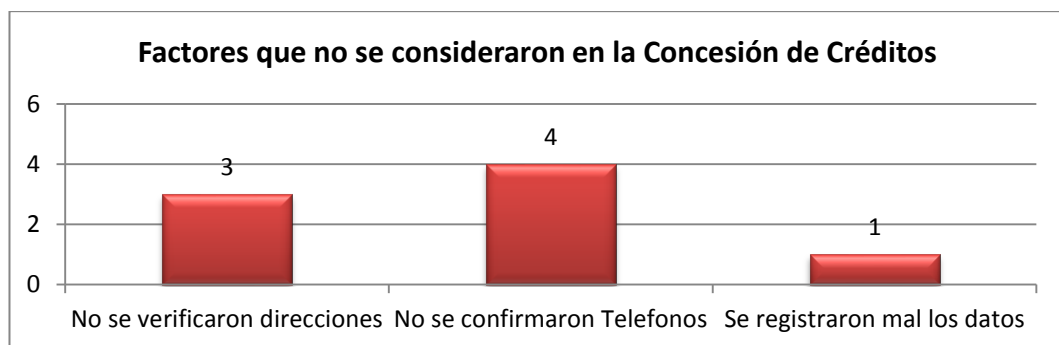


Figura N° 6.- Factores que no se consideraron en la Concesión de Créditos.

Fuente: Cuentas por cobrar empresa Casa Musical Núñez.

Elaborado por: Clavijo (2014)

Al analizar una solicitud de concesión de crédito, es necesario vigilar que el cliente cumpla con todos los requisitos necesarios para la entrega del mismo.

1.3. Árbol de Problemas

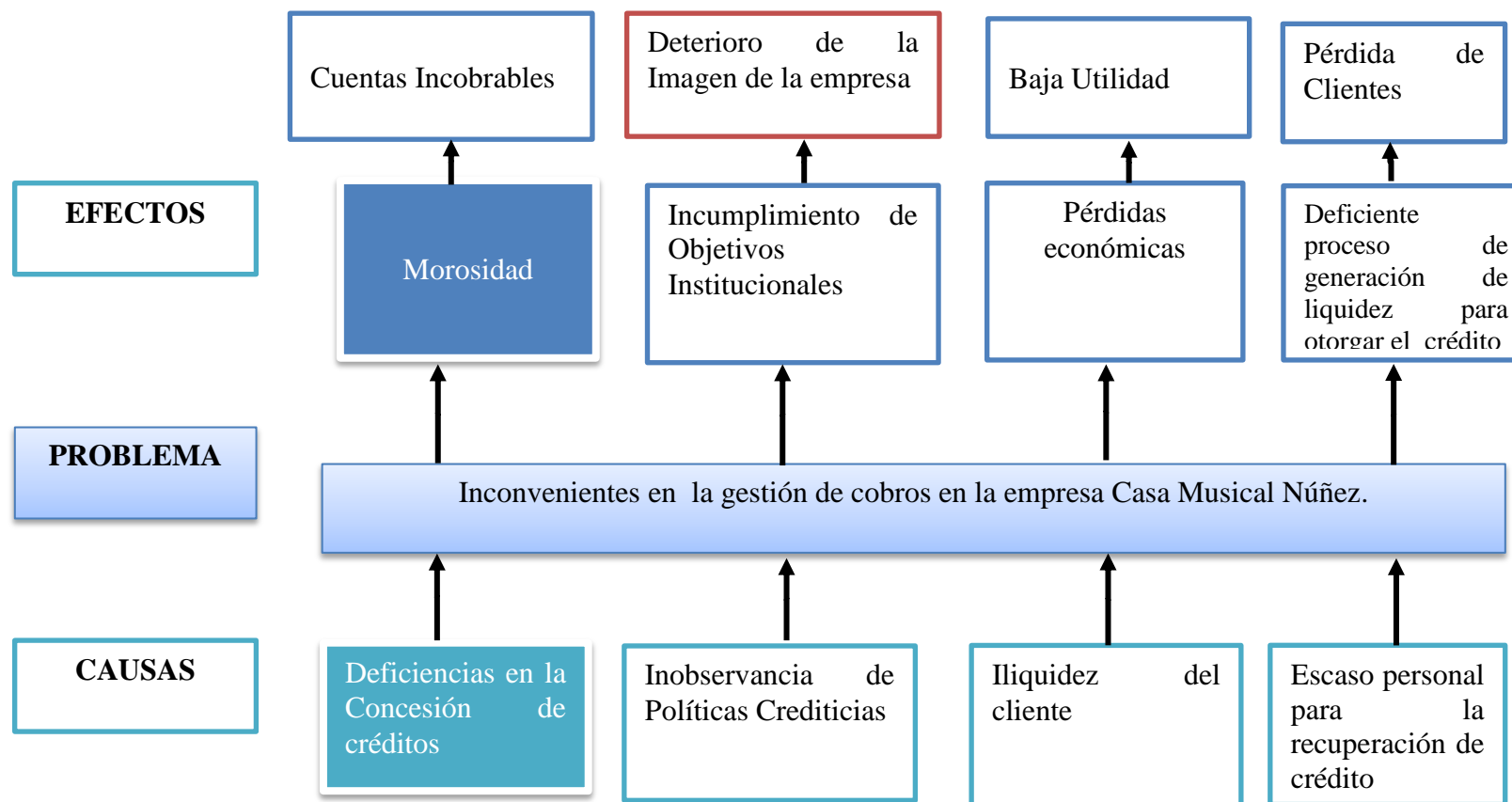


Figura N° 7.- Árbol de Problemas.
Elaborado por: Clavijo (2014)

1.3.1. Análisis Crítico

En la Empresa Casa Musical Núñez existe deficiente control al momento de conceder créditos, esto produce inconvenientes en el momento de gestionar el crédito, lo que incrementa la morosidad, debido a que los vendedores al dar los créditos no los respaldan con la información necesaria, y esto provoca el aumento de cuentas incobrables, esto incrementa la cartera y las deudas incobrables.

Existe otro grave problema en la empresa, al momento de entregar créditos se entregan a empresas sin cumplir con las políticas de la empresa, produciendo inconvenientes en la gestión de cobros en la empresa Casa Musical Núñez, esto genera que no se cumplan los objetivos institucionales, lo que produce que se deteriore la imagen de la empresa.

Muchos créditos se vuelven incobrables por la falta de capacidad de pago del cliente, es decir que no tiene liquidez para cumplir con sus obligaciones, esto acarrea inconvenientes en la gestión de cobros, además genera pérdidas económicas, por esta razón muchos créditos caen en morosidad y generan baja utilidad, para evitar esto se deben garantizar los medios para recuperar el crédito, al contar con las garantías necesarias para recuperarlo.

Otra causa para que se generen inconvenientes en la gestión de cobros, es el escaso personal que labora en la recuperación de cartera y las pocas medidas tomadas para la recuperación de la misma, como esto no se controla, la empresa genera deficiente proceso de generación de liquidez para otorgar el crédito, esto trajo como consecuencia que muchos clientes vayan y adquieran sus productos en la competencia, con esto Casa Musical Núñez no solo pierde nuevos clientes también pierde clientes anteriores, y la oportunidad de conseguir nuevas ventas.

1.3.2. Prognosis

En Casa Musical Núñez se concede créditos desde hace algunos años, pero el mayor problema que atraviesa la empresa son los inconvenientes en la gestión de cobros, ocasionado por la deficiente manera de conceder créditos de, sin solicitar los datos, ni las medidas necesarias para garantizar su pago, existen algunas empresas que se dedican a la venta de instrumentos musicales pero muy pocas otorgan crédito, por lo que Casa Musical Núñez vio como una ventaja competitiva ya que su competencia no se involucra con los créditos, pero a pesar que esto fue una excelente estrategia comercial, al no tomarse las medidas necesarias para el otorgamiento de créditos, muchos clientes no se comprometen con el pago de la deuda.

El principal efecto de estos problemas, será que después de poco tiempo la Empresa Casa Musical Núñez se verá afectada debido al descuido en la otorgación de créditos, generando un faltante en los ingresos, lo que eleva la morosidad y provocando pérdidas para la empresa, aumenta la cuenta de los créditos incobrables, generando pérdidas para la empresa.

Si no se soluciona este problema la morosidad continuara en aumento, produciendo créditos incobrables, y generando pérdidas para la empresa, lo que va a disminuir las ganancias de la entidad, a pesar de que muchos clientes son puntuales en sus pagos, a causa del retardo en la cancelación de otros clientes Casa Musical Núñez se verá en la obligación de eliminar las ventas a crédito, perjudicando a muchos clientes que necesitan adquirir instrumentos musicales, pero no cuentan con el efectivo necesario para poder comprarlos de contado.

Estas falencias en los procesos de concesión de créditos genera que la administración no pueda tomar decisiones administrativas correctas porque se desconoce que parte de las créditos serán cobrados y cuáles no, además la falta de medidas correctas generan más gastos, no solo por las gestiones de cobranza extrajudicial, también por los gastos judiciales con el fin de cobrar el crédito y recuperar el dinero de la venta del producto.

1.3.3. Formulación del problema

¿De qué manera la deficiente Concesión de Créditos causa inconvenientes en la gestión de cobros y esto provoca como efecto la morosidad en la empresa Casa Musical Núñez?

1.3.3.1.Variable Independiente

Concesión de créditos.

1.3.3.2. Variable Dependiente.

Morosidad.

1.3.4. Preguntas directrices (Sub problemas)

1. ¿Cuál es el proceso para la concesión de Crédito en la empresa Casa Musical Núñez?
2. ¿Cuál es el nivel de morosidad de los créditos otorgados, que factores involucran esto, para comprobar su relación con la concesión de Créditos en la empresa Casa Musical Núñez
3. ¿De qué manera se puede regular la concesión de crédito, mejorar la gestión de cobros, y disminuir la morosidad de los clientes?

1.3.5. Delimitación del Objeto de la investigación

La investigación se desarrollará para establecer mejores procesos en la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez, con el fin de evitar la morosidad.

1.3.6. Delimitación del contenido

1.3.6.1. Campo de acción: Contable

1.3.6.2. Área: Créditos

1.3.6.3. Delimitación Espacial: La presente investigación se desarrollará en la Empresa Casa Musical Núñez en la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

1.3.6.4. Delimitación Temporal: Durante todo el año 2013.

1.3.6.5. Unidades de observación: El departamento de ventas y cobranzas de la empresa Casa Musical Núñez.

1.4. Justificación

La presente investigación se justifica en la imperiosa necesidad de evaluar la concesión de créditos, para de esta manera evitar la morosidad en la empresa, además analizar si se ejecutan políticas adecuadas para el otorgamiento garantizará el pago de los créditos, evitando así las deudas incobrables.

Es necesario en cualquier empresa que otorga créditos, realizar un análisis de la capacidad de pago de cada cliente previo a la concesión de cada crédito, a pesar de que siempre existirá riesgo al conceder un crédito, es imprescindible que se analice el proceso de concesión, para estructurar el pago y la recuperación de mismo, ya que los objetivos de la empresa es ganar con las ventas a crédito.

Las cuentas incobrables son una gran pérdida para la empresa, la cual a pesar de realizar todos los esfuerzos necesarios, muchas deudas no pueden ser recuperadas, para evitar eso esta investigación se plantea la necesidad de un análisis adecuado

de la concesión de un crédito, además de un análisis exhaustivo del historial crediticio de cada cliente, con el objetivo de disminuir la morosidad.

La investigación es factible porque se brindarán las facilidades necesarias para la búsqueda de una solución, que mejore y regule la concesión de crédito, y que se ejecute la propuesta, optimice la gestión de cobros, con el fin de minimizar la morosidad, y evitar que muchas deudas sean incobrables y se generen pérdidas económicas en la empresa, mediante la correcta vigilancia de las ventas a crédito.

1.5. Objetivos

1.5.6. Objetivo general

Determinar la incidencia de la concesión de créditos en la morosidad en la empresa Casa Musical Núñez en la ciudad de Ambato.

1.5.7. Objetivos específicos

- Analizar la concesión de Crédito en la empresa Casa Musical Núñez, para establecer los procedimientos que se realizan al momento de otorgarlo.
- Establecer el nivel de morosidad de los créditos otorgados para comprobar su relación con la concesión de Créditos en la empresa Casa Musical Núñez
- Proponer una alternativa viable que regule la concesión de Créditos, mejore la gestión de cobros y disminuya la morosidad de los clientes en la empresa Casa Musical Núñez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes Investigativos

Al otorgar un crédito es necesario analizar el riesgo que este conlleva, pero para eso se debe preparar adecuadamente al personal, que sea capaz de evaluar la colocación de cartera de cada cliente, así como la recuperación de los créditos, los empleados que laboran en el área de cobranzas deben monitorear cada crédito, evitando que la cartera se aumente y la cuenta se vuelva incobrable.

Conforme lo manifiesta Rodríguez (2008):

El crédito es una categoría relativamente poco estudiada en economía financiera. Se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal. Así, el crédito comercial se puede conceder a través de fórmulas como el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes o servicios que sean objeto de negocio típico de la empresa, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. (pág. 36)

Esta investigación sirvió para analizar el crédito, en el que va a formar parte el comprador y el vendedor, y cuáles serán las funciones de cada uno, y el principal motivo de la transacción se este crédito.

Es indispensable vigilar una correcta concesión de Créditos para minimizar la morosidad, debido a que un grave problema es que muchas empresas no evalúan la capacidad de pago de los clientes, además no se aseguran completamente con las garantías necesarias para que se pueda recuperar el pago, generando pérdidas y aumentando la cartera vencida.

En la tesis de maestría de la ingeniera Balcazar (2013) con el tema: “PROCESO DE DESEMBOLSOS DE CRÉDITOS EN CREDIFE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL AGENCIA ESMERALDAS” presenta como objetivo

general: “Implementar a nivel nacional el plan de mejoramiento en el proceso de desembolso de créditos en CREDIFE, para mejorar la calidad en el servicio a los clientes microempresarios”.

En la anterior tesis se analiza el desembolso del crédito, es decir el proceso que se lleva a cabo para la concesión, además es importante para la investigación porque da las pautas para analizar este proceso.

Muchas empresas al otorgar créditos no analizan lo que conlleva esta actividad, además se da créditos a personas con domicilio de difícil acceso, lo que dificulta la recuperación del mismo, y en algunas empresas no cuentan con el personal necesario para viajar a zonas remotas con el fin de recaudar el dinero que se adeuda

Según lo manifiestan Díaz y González (2010):

La otra cara del crédito, su cancelación al vencimiento, constituye una segunda parte del fenómeno financiero y debe realizarse según las condiciones y características derivadas del pacto acordado entre las partes involucradas en el contrato de crédito. La falta de cumplimiento en el plazo acordado se identifica con la morosidad. (pág. 2)

El crédito se da para que sea cancelado en un tiempo específico según como hayan acordado el comprador y el vendedor, en caso de que el deudor no cancele en el tiempo indicado, está incumpliendo con el contrato y cayendo en la morosidad.

En la tesis de maestría del ingeniero Parrales C, (2013) Carlos Antonio Parrales Ramos con el nombre “ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DEL IECE- GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS”, como objetivo general establece: “mejorar los mecanismos de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y reembolso normal” y como conclusión establece: “El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos

personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de ayuda a clientes que no puedan cancelar sus cuotas”.

En la anterior tesis se analiza la morosidad y los mecanismos para prevenirla, esta investigación nos brinda un antecedente de las causas de la morosidad, también plantea cuales son las causales para el origen de la falta de pago de los clientes, y los problemas que ocasiona.

Cuando el deudor no atiende el crédito a su vencimiento, o simplemente se aplaza unilateralmente su pago, se fractura la confianza que debe regir todo negocio ocasionando un problema financiero al acreedor, al quebrarse sus expectativas de cobro que, en ocasiones, puede obligar a éste último a adoptar una medida similar con sus propios acreedores provocando una red de morosidad.

Además también hablan acerca de la relación entre la concesión de créditos y la morosidad Díaz y González (2010):

El crédito y la morosidad están ligados entre sí, pero evolucionan de forma dispar en función del ciclo económico en que nos vemos envueltos. Así, si el ciclo es expansivo, crecen los niveles de crédito y por el contrario disminuye la morosidad. La disminución del crédito resta capacidad de financiar nuevos proyectos siendo un factor de disminución del endeudamiento en las empresas. (pág. 2)

Es necesario analizar la relación entre la concesión de créditos, entre mayores son los créditos, mayor es el riesgo de padecer morosidad, un balance entre estas dos variables es necesario para el correcto desarrollo económico de la empresa y por ende del país, el crédito evoluciona y su funcionamiento va variando conforme las necesidades de cada economía.

En la tesis de los señores Jumbo & Iñiguez (2010), denominada: “APLICACIÓN DE UN MANUAL PARA CONCESIÓN DE CRÉDITOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS” establece como conclusión: “El manual hade considerar todo el proceso de gestión integral de riesgos desde su identificación, medición, control y monitoreo; con el fin de mantener una cartera de crédito recuperable de ser posible en su totalidad. En el

instructivo de crédito debe incluirse todo el proceso, desde el otorgamiento de recursos monetarios hasta los medios de recuperación del mismo”.

Esta tesis establece la necesidad de un instructivo para la concesión de créditos y además establece que políticas debe contener el mismo.

2.1. Fundamentación Filosófica

La presente investigación incidirá la mejora del proceso para la concesión de créditos, con el objeto de disminuir la morosidad, materia de la presente investigación, para aumentar la utilidad, para cumplir con el resultado de alcanzar las dos variables propuestas, llevando a cabo la comprobación de la hipótesis, para lograr los objetivos planteados, con el fin de realizar y sustentar debidamente la propuesta de dar solución al problema componente de la presente investigación.

La fundamentación metodológica se basará en el paradigma crítico propositivo, ya que las variables son netamente cuantitativas, en una realidad existente.

2.2. Fundamentación legal

En la Constitución en el **Artículo 319** establece que: Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

Además en la Constitución se garantiza: El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

El Código de Comercio establece en el **Artículo 201** El comprador tiene derecho a exigir del vendedor que le entregue una factura de las mercaderías vendidas, y que ponga al pie de ella el recibo del precio total o de la parte que se le hubiere entregado.

Las facturas comerciales que contengan una orden incondicional de pago, cuya aceptación sea suscrita por el comprador de bienes o su delegado, con la declaración expresa de que los ha recibido a su entera satisfacción, se denominarán "facturas comerciales negociables" y tendrán la naturaleza y el carácter de títulos valor, en concordancia con lo establecido en los artículos 2 y 233 de la Ley de Mercado de valores.

La factura negociable que haya sido aceptada y que contenga todos los requisitos establecidos en las normas tributarias y esta Ley, constituirá título ejecutivo y prueba plena de la obligación y de los derechos en ella contenidos.

La factura negociable que constituye título ejecutivo deberá contener, a más de los requisitos establecidos por la normativa tributaria, los siguientes:

- a. La denominación "factura negociable" inserta en su texto;
- b. El número de orden del título librado, el que corresponderá al número de serie y secuencia consignado en la factura;
- c. La fecha de pago y el lugar donde debe efectuárselo. Si se estableciere el pago por cuotas, se indicará el número de cuotas, el vencimiento de las mismas y la cantidad a pagar por cada una de ellas, así como el saldo insoluto;
- d. La orden incondicional de pagar una suma determinada de dinero;
- e. La especificación clara, en números y letras del monto a pagar y la moneda en que se lo hará; y,
- f. La firma del girador o librador y del aceptante u obligado o sus respectivos delegados.

El deudor deberá pagar la obligación a la sola presentación de la primera copia de la factura a la que hace referencia esta Ley, en la forma y según los vencimientos establecidos en la misma, siempre que reúnan los requisitos establecidos en esta Ley y haya sido aceptada por el adquirente de los bienes.

Se prohíbe todo acuerdo, convenio, estipulación o actuación de cualquier naturaleza que limite, restrinja o prohíba la libre circulación de un crédito que conste en una factura con las características antes señaladas

La Ley Orgánica de defensa del consumidor establece en el **Artículo 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:

1. “El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. 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;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. 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.

Artículo 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 cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente. Lo prescrito en el presente artículo incluye al sistema financiero.

Artículo 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.

En el Código Civil se establece en el **Artículo 1606** Si la deuda es de un cuerpo cierto, debe el acreedor recibirlo en el estado en que se halle; a menos que se haya deteriorado y que los deterioros provengan de hecho o culpa del deudor, o de las personas por quienes éste es responsable; o a menos que los deterioros hayan sobrevenido después que el deudor se ha constituido en mora, y no provengan de un caso fortuito a que la cosa hubiese estado igualmente expuesta en poder del acreedor.

Artículo 1607 El deudor no puede obligar al acreedor a que reciba por partes lo que se le deba, salvo el caso de convención contraria, y sin perjuicio de lo que dispongan las leyes en casos especiales. El pago total de la deuda comprende el de los intereses e indemnizaciones que se deban.

Artículo 1608 Si hay controversia sobre la cantidad de la deuda, o sobre sus accesorios, podrá el juez ordenar, mientras se decida la cuestión, el pago de la cantidad no disputada.

Artículo 1609 Si la obligación es de pagar a plazos, se entenderá dividido el pago en partes iguales; a menos que en el contrato se haya determinado la parte o cuota que haya de pagarse a cada plazo.

2.3. Superordinación de la Variable Independiente y Dependiente

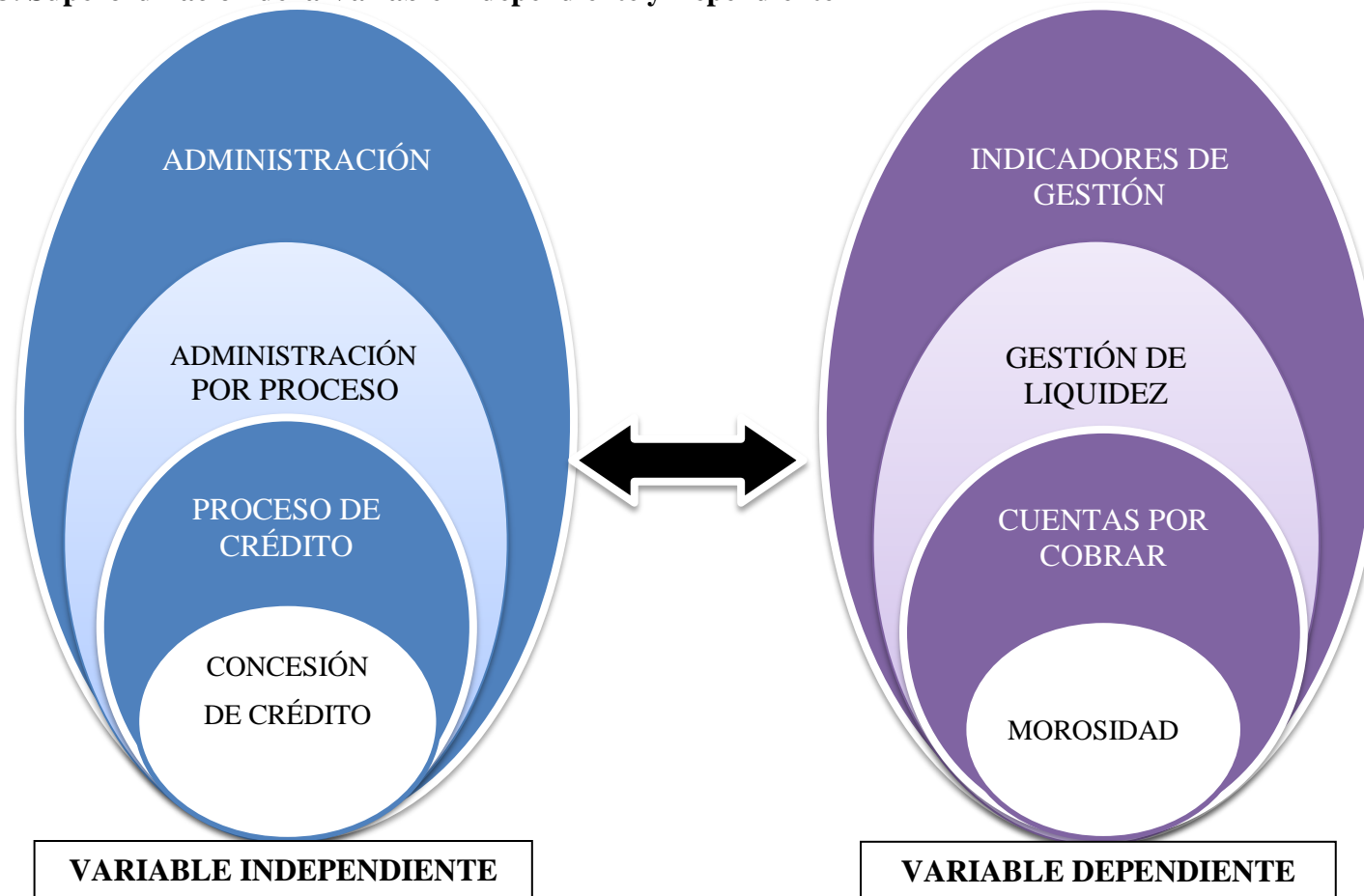


Figura N° 8.-Superordinación Variable Independiente y Dependiente
Elaborado por: Clavijo (2014)

2.3.1. Subordinación Variable Independiente

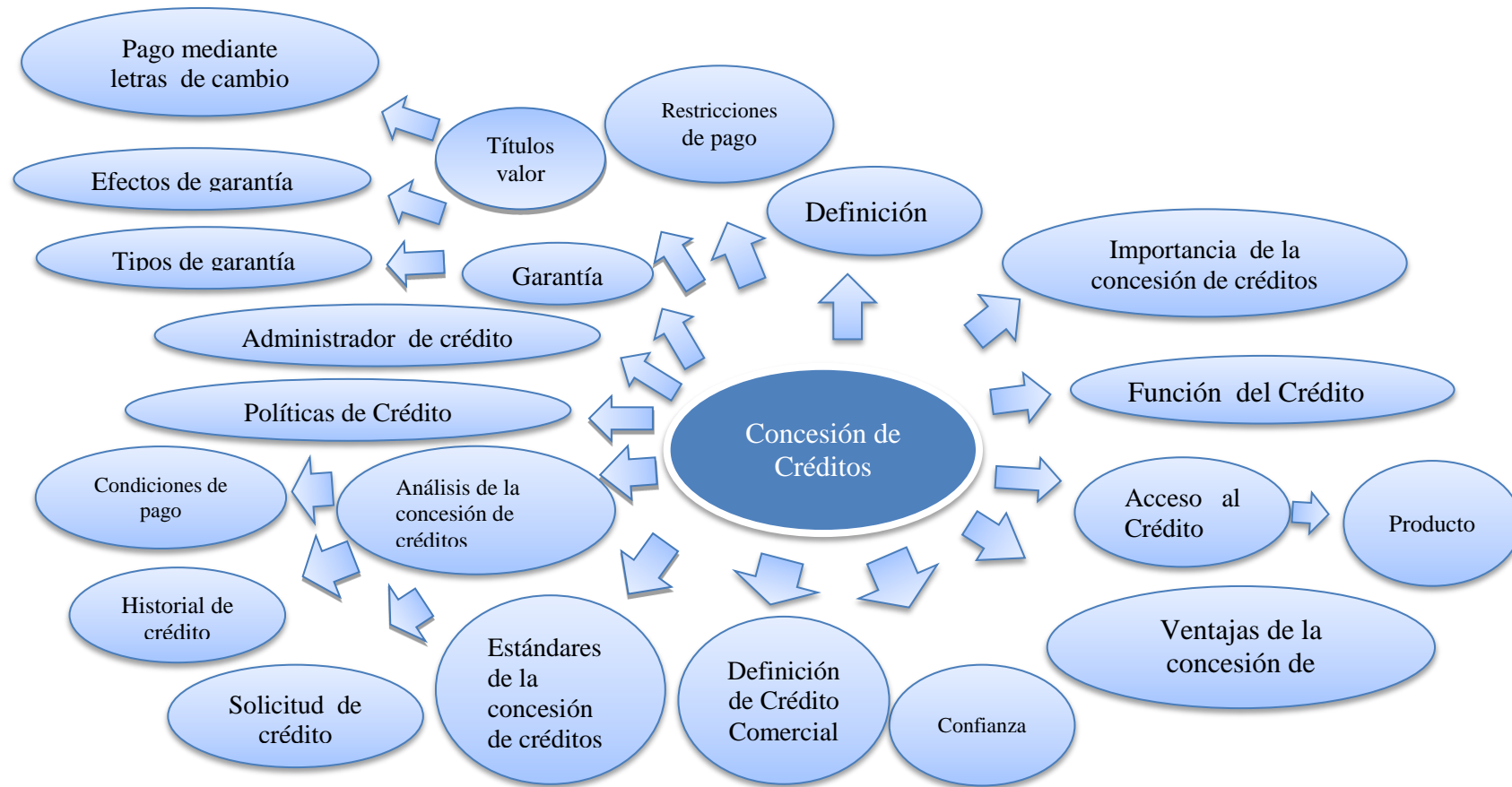


Figura N° 9.-Subordinación Variable Independiente
Elaborado por: Clavijo (2014)

2.3.2. Subordinación de la Variable Dependiente

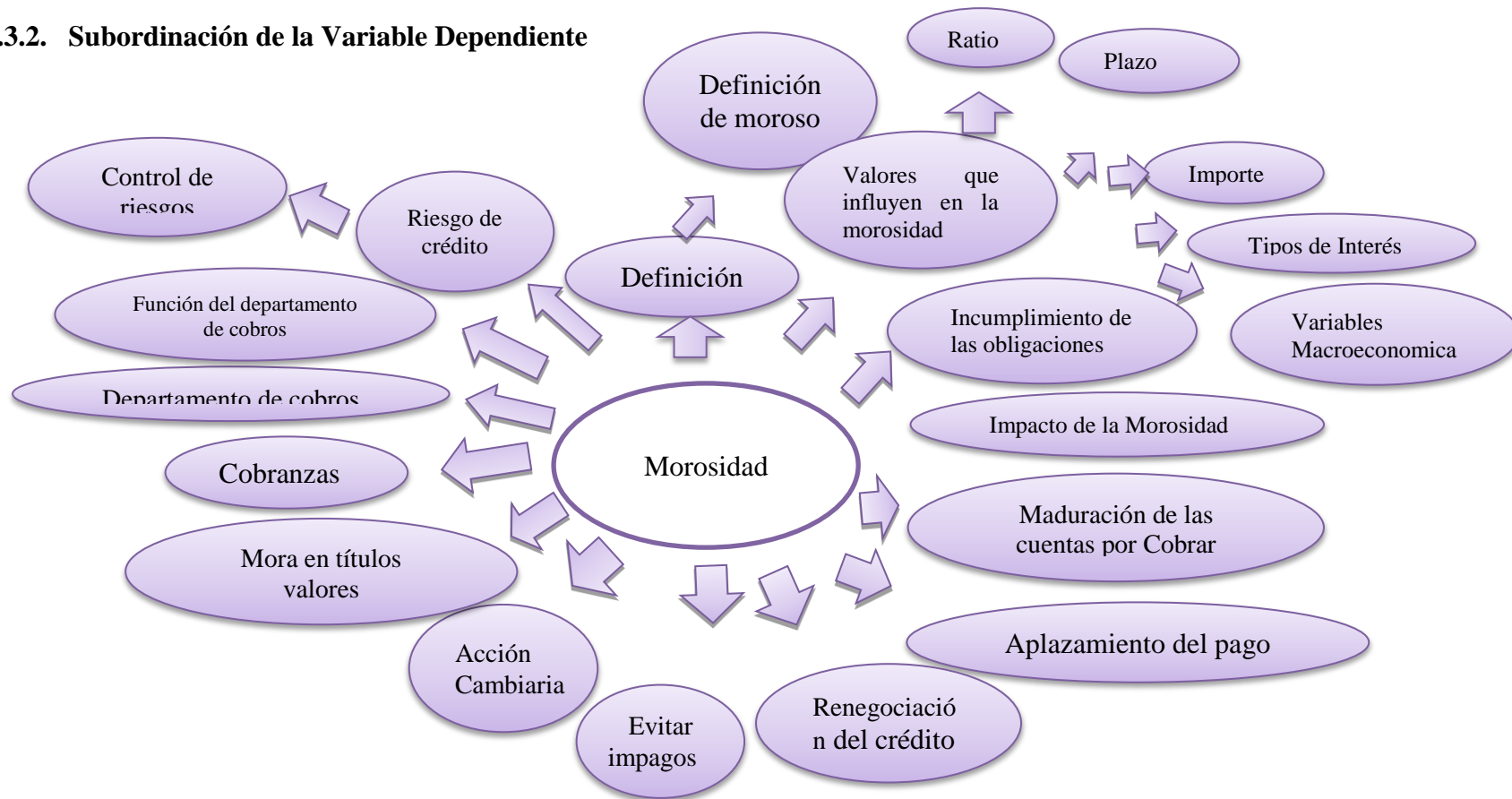


Figura N° 10.- Subordinación Variable Dependiente
Elaborado por: Clavijo (2014)

2.3.3. Categorización de las variables

2.3.3.1. Variable Independiente

ADMINISTRACIÓN

En palabras de Chiavenato (Chiavenato) “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia” (pág. 3). La administración se encarga de todo lo relacionado con el manejo de recursos que tiene toda la entidad para lograr sus objetivos, una buena gestión de la administración además de gestionar de manera eficiente los recursos, elevara los rendimientos económicos de la empresa.

ADMINISTRACIÓN POR PROCESO

Toda actividad para llevarse a cabo es necesario que siga un proceso definido, que permita que se realice en el tiempo y con los recursos determinados.

Montelongo (2008): “Es una disciplina que mide y mejora el desempeño del negocio a través de la optimización y sincronización de todas las actividades desarrolladas en la organización” (pág. 1).

La administración por procesos guía todas las actividades de la organización de forma que todas puedan realizarse de manera coordinada, para conseguir los objetivos de la organización.

Sobre la administración por procesos Acuña (2014) manifiesta:

La administración por procesos implica comprender a la organización como un sistema cuyos procesos son los elementos que interaccionan para crear valor a los clientes, valor que permite a los grupos directivos retroalimentarlo para reforzar o crear nuevas capacidades y distribuirlo de manera estratégica en los grupos de interés, para activar de esta manera, la dinámica del supra-sistema en el que la empresa se desarrolla.

La administración por procesos implica una suma de funciones para cumplir con todas las actividades de la organización, aprovechando todos los recursos que posea la empresa.

PROCESO DE CRÉDITO

Según lo encontrado en una fuente de internet Bizagi.com (2014):

“Un proceso de crédito consta básicamente de un Registro de la solicitud, donde el cliente manifiesta su interés de adquirir un crédito, en esta etapa se incluye la presentación de la solicitud y documentación requerida a la entidad, luego se realiza una verificación de la información, posteriormente la etapa donde se realiza el Análisis o Estudio de la solicitud de crédito y por último encontramos las actividades referentes a hacer efectivo el crédito o informar el rechazo al cliente”. (pág. 1)

Previo a conceder un crédito es necesario establecer un proceso crediticio que regule la forma en cómo se va a otorgar el crédito, y que analice la responsabilidad y la capacidad de pago del cliente.

El proceso de crédito debe estar bien definido, según Belaunde (2012)

Empieza con la originación comercial, que incluye, además del contacto comercial, un análisis inicial del cliente u operación, la definición de la estrategia crediticia (o de políticas crediticias), continúa con la fase de aprobación, otorgamiento o admisión, de análisis y de dirección (aprobación individual o en comité). Se evalúa la capacidad y voluntad de pago del deudor, así como la necesidad eventual y/o calidad de las garantías, es seguida inmediatamente del desembolso bajo condiciones fijadas en la aprobación y por el registro por un área de operaciones o administrativa, se hace seguimiento del riesgo. Obtenido el 10 de Junio del 2014, de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-crediticio-una-mira.html>

El proceso de crédito se puede determinar como un análisis que hace la entidad y todas las normas que regulan al crédito.

CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Muchas empresas en el momento de otorgar créditos, sufren una serie de problemas porque desconocen cómo se va a recuperar el mismo, además existe el riesgo de que dicho crédito se vuelva incobrable y sea una pérdida para la empresa.

Sobre esto Hernández y Hernando (1998) manifiestan:

Para el vendedor, la concesión de crédito comercial puede contribuir a facilitar una mejor gestión de las existencias, especialmente en el caso de productos que presenten una fuerte estacionalidad o de mercados donde la incertidumbre asociada a la demanda sea muy elevada. (pág. 9)

Ortiz (2004): “Considerado que la inversión en cuentas por cobrar se hace en términos de riesgo, en el proceso de concesión de crédito existen cuatro pasos básicos”:

- 1: “Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito”
- 2: “Investigación del solicitante del crédito”.
- 3: “Análisis del valor del crédito del solicitante”.
- 4: “Aceptación o rechazo de solicitud de créditos”.

También influye mucho el factor de la falta de análisis de la capacidad de pago del deudor, además la revisión detallada del historial de crédito y del grado de confiabilidad que puede tener el cliente para garantizar el pago de su crédito.

En el momento de entregar créditos se permite la rotación de la cartera, ya que no solo están vendiendo un equipo, también están trabajando con la cantidad de dinero en ese momento, al vender a crédito lo que permite a mayor cantidad de compradores a adquirir el producto y a enriquecer el mercado, además pueden adquirir mayores cosas que por falta de efectivo no lo harían.

Acerca de la importancia de manejar adecuadamente la concesión de créditos La Red Financiera BAC (2008) declara:

Utilizar el crédito responsablemente ayuda a mejorar su historial de crédito, o el registro de cómo utiliza el crédito que tiene. Ya que otorgar crédito se basa en la confianza, y específicamente en la creencia del prestamista de que la persona pagará el dinero prestado, los prestamistas asumen cierto riesgo cuando le ofrecen una tarjeta de crédito, un préstamo o una hipoteca. Para reducir el riesgo, los prestamistas analizan su comportamiento pasado respecto a pedir prestado utilizando un informe de crédito, o un documento que describe su historial de crédito. (pág. 259)

Al analizar el proceso para otorgar un nuevo crédito, se deben seguir fases que garanticen la recuperación del mismo y que minimicen en lo posible las cuentas incobrables. Muchas de las cuentas incobrables, se generan a partir de que el personal encargado de la revisión de la concesión no se toman el tiempo necesario, para verificar que los parámetros establecidos por la empresa se cumplan, y sea factible la cancelación de la deuda contraída.

Definición de crédito

El crédito es la flexibilidad que otorga una empresa para adquirir un determinado producto en un tiempo específico, este permite oxigenar las finanzas, ya que colabora con el cliente que desea un artículo, pero no lo puede comprar en efectivo por motivos económicos, gracias al crédito lo adquiere y lo cancelará en cuotas.

La definición del crédito la Red Financiera BAC (2008) asegura: “El crédito es una actividad económica y financiera que hace muchos años transita como un recurso en la gestión no sólo personal y familiar, sino también empresarial y nacional”. Esto confirma que el crédito no es solo necesario para el solicitante, también es esencial para toda la familia que se beneficiara de él, así como para el otorgante, quien recibirá beneficios económicos con la otorgación del mismo. (pág. 253)

Otra definición de crédito la establece Quintana (1937):

El crédito desde el punto de vista económico, se puede definir aquella Relación económica privada, o sea aquel dar y recibir voluntario de bienes económicos entre dos personas, en virtud de la cual la prestación de una

de las partes se verifica en virtud de la promesa de una contraprestación venidera hecha por la otra. (pág. 372)

El crédito es una relación entre el comprador y el vendedor, en la cual uno le entrega un determinado artículo con la promesa de que el otro cancelara el monto de este, según las cláusulas establecidas.

Para Quintana (1937) : “Directamente el crédito no es otra cosa que procurar el paso de los valores existentes de una economía a otra; pero no crea ni multiplica los capitales”. El crédito es la transferencia de bienes del comprador al vendedor, aunque según este autor no multiplica el dinero que ambas partes poseen (pág. 374). El crédito es el traspaso de mercaderías entre el comprador y el vendedor.

En el libro Cupelli (1980): “Una transacción a crédito no es sino dar algo en función de una promesa de pago en el futuro” (pág. 1). Este concepto recalca que el crédito es una promesa que se hace para el futuro, el cliente se compromete a liquidar la deuda en un plazo determinado.

Según palabras de Alvarado (2001) define al crédito como:

El crédito es un componente esencial para el buen funcionamiento de la economía y su desarrollo. Se dice que una economía sin flujos de crédito es como un cuerpo sin sangre. Acceder a fondos de manera oportunas y a precios razonables es clave para lograr el éxito en los negocios y para asegurar un manejo eficiente de la economía de los hogares. (pág. 15)

El crédito permite acceder a una mejor economía para la entidad, además colabora con el flujo de efectivo en diferentes empresas, que con el crédito no solo se busca mejorar sus propias finanzas, sino la de sus clientes, de manera rápida, para fomentar su desarrollo.

Definición de concesión de crédito

Sobre la concesión de créditos Hale (1986) declara:

El proceso de concesión de créditos se ha convertido, por tanto, en una negociación a realizar en cuatro fases: 1) captación de nuevos clientes; 2) evaluación del crédito, incluido el examen anual del prestatario; 3) fijación

del precio y estructuración del préstamo o línea de crédito: y 4) obtención de reembolso del préstamo (pág. 18).

La concesión de créditos es un proceso exhaustivo, cumple una serie de pasos para que sea realizado correctamente, primero se debe conocer al cliente, se evalúa al crédito, la capacidad de pago del cliente, el precio del mismo, y como se va a cancelar, es necesario identificar los requisitos del proceso de concesión para evitar la incobrabilidad de las deudas.

Según Cupelli (1980) “Otorgar créditos es acompañar al departamento comercial en su gestión y su importancia es tal que no actuar en forma acertada puede frenar el normal desenvolvimiento de una empresa” (pág. 3). La necesidad de controlar el crédito no es solo responsabilidad del departamento comercial, también es función de la administración que debe vigilar que se sigan los pasos básicos para otorgarlo, el conceder un crédito de forma irresponsable puede frenar el crecimiento de la empresa, e incluso en casos más complicados, algunas empresas quiebran por sus altos montos en cuentas por cobrar.

La otorgación de créditos es una decisión importante conforme Ramos (2008) :

Por ello al momento de otorgar el crédito, es importante considerar independientemente el aspecto del cobro, con el fin de que se utilicen técnicas de cobranza y haya una descentralización que permita tomar decisiones en materia de rentabilidad, más que de amistad, que pueda contribuir en la consecución de la meta financiera de la empresa. (pág. 15)

Al momento de considerar un crédito, se deben de contar con las técnicas de cobranza adecuadas, para poder recuperar el dinero, al momento de permitir un crédito se deben dejar de lado relaciones filiales y de amistad que se tengan con el solicitante, lo que va a favorecer a conseguir las metas y los objetivos de la empresa.

Sobre el objeto del crédito para los clientes Zapata (2011) manifiesta: “Dada la naturaleza del producto, su precio y con el propósito de incrementar las ventas, casi todas las empresas suelen conceder créditos a las personas y sociedades que expresan el deseo de ser clientes frecuentes” (pág. 157). Muchas empresas ven

al crédito como una forma de crecimiento empresarial, no solo porque se aumentan las ventas, también se ganan clientes, los cuales no solo comprarán un producto, al concederles crédito serán clientes frecuentes que cancelaran sus deudas y adquirirán nuevos productos.

Conforme lo manifiestan Horngren, Harrison, & Oliver (2010): “La concesión de crédito requiere de un punto de equilibrio. La compañía no quiere perder las ventas a buenos clientes, pero también busca evitar las cuentas por cobrar que nunca se cobrarán” (pág. 431).

Importancia de la Concesión de Crédito

El crédito es importante porque permite el cambio de bienes y servicios, para que tanto el comprador y el vendedor salgan beneficiados

Conforme lo manifiesta Mideros (2010):

La importancia del crédito como medio de cambio se ha incrementado, al punto que muchas transacciones que se realizan en la actualidad no se las hace en dinero, sino en “promesas”, por lo que quien entrega el bien o servicio debe “confiar” en esta promesa de pago en el futuro. (pág. 24)

En palabras de la Red Financiera BAC (2008): “El crédito tiene muchos beneficios potenciales si se utiliza responsablemente. El crédito puede beneficiar a una empresa, pero se debe usar responsablemente, olvidándonos de sentimentalismos al otorgarlo” (pág. 255). La significancia del crédito al concederlo radica en el beneficio de la empresa, y del cliente al concederlo.

Análisis y decisión de crédito

Ortiz (2004): “Después de recopilar la información de crédito, la empresa tiene que elaborar un análisis de créditos del solicitante y determinar si el candidato queda por encima o debajo del estándar mínimo de calidad”(pág. 474)

Función del Crédito

El crédito garantiza la adquisición de un producto a pesar de no contar con el dinero necesario en el momento de realizar la compra, esto impulsa el desarrollo y genera fuentes de empleo, muchas empresas otorgan créditos con el fin de ganar más clientes e incrementar su mercado de ventas.

Mideros (2010) sobre la función del crédito manifiesta:

El crédito es un mecanismo indispensable para el crecimiento económico impulsado por empresarios y visionarios, que buscan la acumulación de capital. Por lo que se considera que el crédito es indispensable para el desarrollo económico de cualquier compañía, ya sea como adquirente, como otorgante, porque amplía el flujo de efectivo, y la rotación del inventario. (pág. 24)

El crédito permite aumentar las ventas, rotar el inventario, y la apertura de nuevas líneas de ventas, para potenciales clientes de la empresa.

Acceso al Crédito

El detallar las necesidades para la otorgación de un crédito, debe ser un requisito indispensable en las empresas, la aprobación del mismo permite generar fuentes económicas, y fomenta el emprendimiento de nuevas líneas empresariales. Muchos micro empresarios buscan acceder a un crédito, para comprar un producto que permita el aumento del desarrollo de sus actividades económicas.

Según palabras de Mideros (2010) sobre el acceso al crédito: “El acceso a crédito es un mecanismo que permite generar acumulación de activos e inversión productiva en condiciones sostenibles que potencian las capacidades endógenas de los beneficiarios, aunque podría generar dependencia de la institución que los otorga” (pág. 26). El crédito fomenta la inversión, pero eleva la necesidad de algunos compradores a adquirir productos que muchas veces no pueden cancelar, lo que genera el aumento en el nivel de morosidad.

Producto

Es vital para la empresa detallar la mercadería que el comprador va a adquirir a crédito, para en un futuro evitar inconvenientes en el pago

El producto a vender a crédito debe pasar por un análisis de costo, para establecer cuáles serán los intereses que se pagaran por el mismo, según Herranz (2001): “Se consideran productos a todos los activos subyacentes de cualquier instrumento para gestión de precios, así como a los propios derivados” (pág. 45). El producto es lo que se va a negociar entre el comprador y el vendedor.

Ventajas de la Concesión de Créditos

Las ventajas del crédito Zapico (1997): “El crédito sirve además como medio universal de cambio. En consecuencia, el crédito, a través de los instrumentos que lo representan, constituye un elemento ideal de cambio que principalmente se manifiesta con el uso internacional de la letra” (pág. 25). La concesión de créditos se garantiza mediante el uso de diferentes instrumentos, para su correcta otorgación, muchos créditos se respaldan con el uso de títulos valor, ya sean letras, pagares o cheques.

Confianza

Lo más unido con el crédito, es el nivel de confianza, que permite que el vendedor tenga la convicción de que el comprador vaya a cancelar en su totalidad el crédito.

Conforme lo manifiesta Quintana (1937) la confianza es:

La confianza es un elemento específico de los negocios de crédito, en cuanto en cada acto de esta naturaleza necesariamente ocurre que una parte debe confiar, sin que la otra verifique la contraprestación, o sea el pago en dinero o en especies de lo cedido. (pág. 372)

Muchas empresas entregan créditos sin más seguridad que la palabra del cliente que va a cancelar la deuda, porque esto implica que el crédito se basa en la confianza que la empresa deposita en un cliente y en que este va a cancelar el préstamo solicitado.

Crédito Comercial

Es el crédito que otorga una empresa hacia un determinado cliente, con el único fin de que este compre un producto y lo pague después, en el tiempo y rubro establecido.

Según lo manifiesta Pérez (2002) acerca del crédito comercial:

Las inversiones crediticias agrupadas bajo la rúbrica *crédito comercial* representan el nominal de los efectos comerciales, u otros documentos, no vencidos, ni clasificados como activos dudosos, negociados a los clientes, que han sido creados por estos como consecuencia de una compra venta de bienes o prestación de servicios, y que han sido librados o endosados a la orden de la entidad de crédito. (pág. 99)

Este crédito se caracteriza por ser de corto plazo y porqué se avala mediante la otorgación de documentos comerciales, que de cierto modo aseguran el pago de estos y que el cliente se haga responsable de la deuda contraída a través de la compra a crédito.

Conforme lo manifiesta Rodríguez (2008) :“El crédito comercial es una categoría relativamente poco estudiada en economía financiera. Se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal” (pág. 37).

Muchos vendedores conceden el crédito comercial de forma en que permiten al comprador abonar en pagos el artículo que van a adquirir, para que él pueda asegurar la compra y que nadie adquiera ese producto primero mientras el comprador va cancelando a plazos, en el momento del pago total se le entregara el producto al cliente.

Estándares de Crédito

Las pautas para el crédito son indispensables en la negociación de una buena venta, determinando el riesgo de la recuperación de la deuda .

Según términos de Block & Hirt (2002) manifiestan:

La empresa tiene que determinar la naturaleza del riesgo crediticio con bases en los registros anteriores de pago, estabilidad financiera, valor neto corriente y otros factores. Una cuenta por cobrar se crea cuando se otorga un crédito al cliente, quien espera cancelarlo de acuerdo con las condiciones de pago establecidas (pág. 188).

Es importante analizar la forma de pago del cliente, cuál es su historial de crédito y establecer condiciones de pago que sean fáciles de cumplir para el cliente y aceptable a la economía de la empresa.

Análisis de la Concesión de Crédito

El análisis a considerar es la investigación realizada al cliente, previo a tomar la decisión de conceder el crédito. En esta investigación los encargados de llevarla a cabo hacen todo lo posible por sustituir sus sentimientos de tipo emocional y personal hacia el solicitante del producto, para que sea factible la venta de este a crédito y se pueda recuperar el dinero de la comercialización.

Conforme lo manifiesta el Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora (2007): “El análisis de crédito es el juicio de la posición de un cliente, apoyado de información amplia y segura, así la ampliación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo relacionado con la utilidad” (pág. 22). El análisis del crédito se propone reducir al mínimo el número de créditos incobrables, y dar a conocer con la suficiente antelación los posibles problemas para que el comprador adquiera el producto y no pueda cumplir con las mensualidades y plazos establecidos.

Solicitud de Crédito

La solicitud de crédito es un elemento indispensable en el proceso de la otorgación del mismo, ya que no solo contiene datos del cliente, también es un elemento de juicio para conocer la capacidad del pago del mismo y permite escoger si será una persona responsable y cancelará el producto comprado a crédito.

Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora (2007): la solicitud de crédito es:

La solicitud de crédito viene a constituir uno de los elementos más importantes en la administración de crédito; en base a este documento, se inicia el proceso a crédito, nos aporta los datos y elementos que, una vez comprobados por la investigación, permiten conocer al solicitante de crédito, al proporcionarnos elementos de juicio para autorizar, negar o modificarlas condiciones del crédito solicitado. (pág.27)

La solicitud de crédito aporta elementos a la investigación sobre el cliente solicitante, además en este documento se establecen las condiciones para el pago del mismo, según la capacidad de pago del cliente.

Historial de Créditos

El historial de créditos, permite conocer el estado del cliente, y la prontitud para cancelar las deudas, si presenta los requisitos para solicitar el crédito y cuales son las referencias previas que tiene de deudas por compras concedidas anteriormente.

Sobre esto la Red Financiera BAC (2008) manifiesta:

Un informe o historial de crédito contiene información personal como su dirección y empleador, un registro de sus solicitudes recientes de crédito y cualquier registro público tal como bancarrota o gravamen por impuestos. También, contiene información acerca de las cuentas de crédito que abrió, el límite de crédito de una línea de crédito rotativo, o la cantidad total de un préstamo, si efectuó pagos mensuales a tiempo, y si no se pagó alguna porción de dinero que pidió prestado. (pág. 258)

El historial del crédito es importante, porque registra la información del cliente, además permite establecer cuanto se demora en cancelar la compra, si presento o no morosidad y de cuánto tiempo fue la demora del pago

Condiciones de Pago

Las condiciones de pago definirán las cláusulas en las que el deudor pagará el monto al acreedor, fijando tiempo y lugar para que se cumpla esto.

En palabras de Mondello (1993) manifiesta: “Las condiciones de pago provocan siempre un gran impacto cuando ejercen influencia sobre cómo y cuándo pagaran los clientes. Desafortunadamente, varias empresas establecen condiciones de pago sin haber determinado primero una estrategia” (pág. 47). Al momento de otorgar un crédito, establecer las condiciones de pago, permitirá que el cliente pague sus deudas, además organiza al cliente para que pueda pagar de manera responsable y que la empresa esté pendiente cuando el cliente debe pagar, con esto se evita la morosidad y el aumento de deudas incobrables.

En términos de Block and Hirt (2002): “Con frecuencia, los periodos de recesión también han restringido las condiciones de pago cuando los pequeños clientes han tenido que acercarse a sus proveedores en busca de crédito” (pág. 186). Llegar a un buen acuerdo con el cliente es imprescindible, ya que si el comprador tiene algún problema y no puede cancelar, la confianza y apertura de la empresa permitirá reformular las condiciones de pago de la compra.

Políticas de Crédito

Las políticas de crédito según terminos del Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora (2007) son:

Son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección y debe ser observadas por todo el personal de la empresa, deben ser por escrito e indicarlo que se puede hacer lo que no se debe hacer. Las políticas se establecen con el objetivo de la empresa y los departamentos, así como las direcciones que establezcan el consejo de administración, por eso no se puede generalizar. (pág. 14)

Las políticas de crédito son necesarias para poder recuperar el mismo, la correcta otorgación de crédito permitirá que la empresa recupere los créditos, esto es trabajo no solo del departamento de ventas, también deben acatarlas el departamento de cobranzas y la administración.

En palabras de Arellano & Ochoa (2007):

En particular, se concluye que las políticas de crédito deben siempre sustentarse en una eficiente selección de los deudores, evaluando adecuadamente sus proyectos y capacidad empresarial específica. De lo contrario, se termina perdiendo recursos públicos, que tienen un alto costo de oportunidad, y generando una pesada carga financiera a microempresarios sin capacidad presente ni futura de servir estos créditos. (pág. 2)

Como lo manifiesta Cupelli (1980): “El objetivo de una sana política lleva a mantener un riesgo de incobrabilidad o de cuentas atrasadas en un punto mínimo siempre que se sostenga un ritmo de ventas que permita utilidades equitativas” (pág. 7).

Administrador del Crédito

El administrador de crédito es una persona vital en el momento de conceder un crédito, su buen juicio al momento de otorgar este, permitirá la recuperación del mismo.

En palabras de Berardo (2010) el administrador de créditos:

La idoneidad del administrador de créditos, su criterio personal y una razonable evaluación previa del cliente y de sus necesidades financieras minimiza el riesgo relativo a la imposibilidad de recuperar los fondos prestados en las condiciones previstas y convenidas(ojo estamos diciendo que se reduce el riesgo, no que se elimina). (pág. 15)

La evaluación de créditos es importante, porque incidirá en el riesgo de la recuperación del mismo, se debe razonar eficazmente al cliente que solicita el crédito

Garantía

Para otorgar un crédito y avalar su recuperación será necesario una garantía, según Salazar (2011): “En la actualidad y tratándose de empresas, todos los créditos se realizaran con garantía, esta dependerá del monto y del plazo del crédito” (pág. 51). Entre más grande sea el monto a concederse a crédito mayor deberá ser la garantía.

Las garantías aportan seguridad para disminuir el riesgo de crédito “Las garantías son entonces seguridades adicionales por las cuales el deudor o un tercero aportan bienes o patrimonios, a fin de reducir o limitar el riesgo del acreedor con motivo de una operación de crédito” (Villegas, 1998, pág. 75). Las garantías intentan disminuir el riesgo de los impagos al otorgar créditos u otras actividades comerciales que impliquen pérdida de grandes inversiones.

Tipos de Garantías

Garantías Personales

La garantía personal es una especie de contrato mediante el cual una persona asegura y se compromete al cumplimiento de una obligación contraída por otra persona, más conocido como aval.

Las garantías personales son producto de la voluntad de las partes y nacen del contrato o acuerdo entre ellas, las garantías personales típicas son la fianza y el aval, la primera puede garantizar cualquier tipo de obligación y la segunda solamente a las obligaciones cambiarias. (Villegas, 1998, pág. 78)

Este tipo de garantías son comunes, ya que si el deudor principal no puede cancelar el crédito, se iniciaran las acciones legales en contra del aval, para exigir que se cancele la deuda.

Garantías Reales

Son garantías que se generan en contra del deudor principal de la obligación “Son aquellas que engendran un derecho de carácter real en favor del beneficiario, de modo que son seguridades que contienen los atributos de los derechos de persecución

(...) garantías reales son la hipoteca, la anticresis, la prenda” (Villegas, 1998, pág. 78)

Efecto de las garantías

Para eliminar el riesgo de crédito, y disminuir los créditos no pagados una técnica es efectivizar las garantías que se adjuntaron para la solicitud de crédito, estas pueden ser bienes muebles e inmuebles “La garantía no es sino un medio para disminuir el riesgo del crédito” (Villegas, 1998, pág. 79).

Títulos valores de contenido crediticio

Muchos créditos se respaldan con títulos valor como son letras cheques, que contienen la obligación a pagar “Son aquellos títulos valores que incorporan una orden o una promesa incondicional de pagar una determinada suma de dinero” (Linares, 2010, pág. 11).

Pago mediante letras de cambio

En muchos lugares de pago se utilizan las letras de cambio como forma de pago para una deuda ya que son órdenes incondicionales de pago, con esto se garantiza que el cliente va a acercarse a cancelar a la fecha del vencimiento de la letra.

En palabras de Lobato & López (2006),

Las letras de cambio son documentos mediante los cuales una persona llamada librador (vendedor), manda a pagar a otra llamada librado

(comprador) una determinada cantidad en una determinada fecha a otra llamada tenedor (beneficiario), es decir el vendedor recibe como pago de la factura una serie de documentos que puede hacer efectivos en una fecha determinada.(pág. 153)

Este documento es un título ejecutivo, que una persona gira a beneficio de otra para que cobre una cantidad de dinero en una fecha determinada.

Restricciones para la Concesión de Créditos

Muchas empresas se encuentran reticentes a la entrega de créditos a sus clientes, e incrementan políticas y requisitos para cumplir por parte de sus clientes, por lo que muchas veces se hace imposible acceder a un crédito.

En palabras de Mondello (1993):

Las restricciones para otorgar crédito con frecuencia limitan la cantidad de productos que sus agentes de venta pueden ofrecer a sus clientes”, hay muchos clientes que tiene problemas para acceder un crédito porque las políticas empresariales son muy restrictivas al conceder un crédito. (pág.22)

Otra forma de restringir el crédito es limitar la cantidad de productos o el monto de la deuda, más si es un cliente nuevo, y del que no se tiene conocimiento, porque no se puede asegurar si se cancelará la deuda o no.

Como lo denomina Mideros (2010):

La restricción de crédito, que excluye a las personas de menores recursos, genera limitación en cuanto a la capacidad de realizar inversiones en capital físico, salud y educación, lo que reduce la capacidad de desarrollo económico de una persona o grupo de personas. (pág. 24)

La economía de muchas personas se ven limitadas por la restricción del crédito, algunas empiezan con una pequeña microempresa, la cual consiguen con la entrega de algún producto a crédito o en efectivo que permita generar recursos

suficientes para subsistir, si se restringe el crédito no se podrán generar nuevas actividades económicas, que mejoren la calidad de vida del solicitante.

2.3.3.2. Variable Dependiente

INDICADORES DE GESTIÓN

Para analizar el nivel del desempeño de la organización, se utilizan indicadores de gestión para el análisis cuantitativo.

Según palabras de Estupiñán & Estupiñán (2006):

“Los indicadores de gestión, se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes: gerencia, departamento, unidad o persona cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según el caso(...) El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación, referido a su meta asociada”. (pág. 215)

Los indicadores de gestión son los guías que manifiestan como se están llevando a cabo los procesos en la empresa, estos servirán para identificar falencias y facilitan la pronta solución de los inconvenientes empresariales.

Conforme lo determina Estupiñán & Estupiñán (2006):

Es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto o proceso de una organización (...) Un indicador de gestión es una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de objetivos sociales e institucionales. (pág. 279)

Con los indicadores de gestión se mide la gestión de la organización y el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa

Cordoba (2012) La eficiencia de la gestión de las cuentas por cobrar se mide a través de los indicadores que se relacionan a continuación” (pág. 210):

Cordoba (2012): “Plazo medio de cobranza: que permite apreciar cual fue tiempo promedio de cobranzas de los clientes de una compañía para un periodo determinado en días” (pág. 210).

Rotación promedio de cartera en veces: que determina el número de veces que rotó el saldo de la cartera de clientes de una empresa para el periodo” (pág. 210).

Rotación de Cartera

Según Ortiz (2004): “Este indicador establece el número de veces que giran las cuentas por cobrar, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año”..

Fórmula:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas a crédito en el periodo}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Período promedio de cobro

Según Ortiz (2004): “Otra forma de analizar la rotación de las cuentas por cobrar es a través del cálculo del período promedio de cobro, mediante una de las siguientes fórmulas” (pág. 183):

$$\text{Fórmula 1} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio a 365 días}}{\text{Ventas a crédito}}$$

$$\text{Fórmula 2} = \frac{365 \text{ días}}{\text{Número de Veces que rotan las cuentas por cobrar}}$$

GESTIÓN DE LIQUIDEZ

Es una actividad permanente en conservar la liquidez de la empresa en niveles óptimos, que no provoquen problemas en la capacidad de pago, ni se generen

excesos en el departamento de tesorería no permitan el aprovechamiento de su rentabilidad.

Según lo determinan Estupiñán & Estupiñán (2006):

Los factores más importantes que componen la liquidez de una empresa: son el activo corriente sobre los pasivos corrientes, pero quienes verdaderamente muestran los resultados son: crecimiento de los inventarios, crecimiento de cartera, crecimiento de los proveedores, crecimiento de las ventas (...) El determinante de la liquidez se encuentra en relación directa con el periodo de recuperación de los inventarios a través de las ventas y la recuperación de las cuentas por cobrar. (pág. 167)

Este indicador habla de la recuperación del dinero de la venta, en lo que también se incluyen las cuentas por cobrar.

CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar corresponden todas las deudas que tiene la empresa y que son exigibles en un plazo de tiempo determinado.

Las cuentas por cobrar “Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente, una cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción” (Horngren, Harrison, & Oliver, 2010, pág. 430). En el momento que se concede un crédito a un cliente se genera una cuenta por cobrar.

Muchas de las cuentas por cobrar no constan de una garantía necesaria para que se exija su cumplimiento, lo que puede provocar deudas incobrables “Las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantía que la promesa de pago en un plazo determinado” (Ortega, 2008, pág. 248).

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en cuentas por cobrar y documentos por cobrar, según los términos a los que se llegue con el cliente.

MOROSIDAD

La morosidad es el retraso que un cliente, el cual compro un producto a crédito se demora en el pago de su deuda, es decir no cumple con las normas que la empresa acordó con el cliente para que él pueda adquirir un artículo.

Según Ramírez & Pastor (2012): “La mora es un retraso cualificado en la ejecución de la prestación debida por el deudor siempre que está todavía que esta sea posible y que, si se ejecuta tardíamente, aun satisfaga objetivamente el interés del acreedor” (pág. 56).

La morosidad se da cuando el cliente no se acerca a cancelar en el tiempo que fue el establecido para el pago de la deuda, pero a pesar de que se cancele fuera de tiempo se pague en su totalidad.

Conforme lo manifiesta Reyes (2012): “El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago” (pág. 226).

Según López (1998): (...) “impagada es cualquier cuenta que no se liquida el día del vencimiento (aunque se atrase solo un día)” (pág. 50).

Se declara impaga una deuda, desde el primer día de retraso en el cumplimiento de la misma desde su vencimiento.

Definición de Moroso

La persona que no paga con las obligaciones en las que se ha comprometido, cae en mora y se le denomina moroso.

Según Reyes (2012): “Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación esta vencida y retrasa su cumplimiento de forma

culpable” (pág. 226). Muchos clientes sufren de calamidades y circunstancias que imposibilitan el pago de sus deudas, pero otros sí pueden cumplir con su obligación pero prefieren retrasar el pago de la misma, siendo los únicos culpables de la demora en la cancelación.

En palabras de Reyes (2012): “la palabra moroso (...) para designar aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (...) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de cuentas correspondientes” (pág. 227).

Algunas empresas utilizan el término moroso no solo para designar a los clientes que se retrasaron en el pago de su deuda, sino también para los clientes de los que ya no se pudo recuperar el crédito, denominándose cuentas incobrables y se les dio de baja en contabilidad.

En términos de López (1998): “Se deja el concepto de <<moroso>> para aquellas cuentas que no se cobran, o que llevan un largo periodo de tiempo sin cobrarse” (pág. 150). Entre más largo se permita que el cliente no cancele en el tiempo, más difícil será recuperar la venta a crédito.

Deudores

En el instante que se concreta la entrega de un crédito, la empresa consigue un nuevo deudor, según Zapata (2011): “Las deudas que tienen los terceros a favor de la empresa, las cuales son exigibles de pago, como lo son deudores clientes, anticipo de impuestos y contribuciones, anticipo a proveedores, cuentas por cobrar a trabajadores, deudores varios, ingresos por cobrar” (pág. 157). Los deudores son todos los clientes que tienen alguna obligación monetaria para con la empresa.

Los deudores deben comprometerse a cancelar en el tiempo establecido, la deuda contraída con la compañía ya que esta tiene el poder de exigirle esto al cliente.

Perfiles de deudores

Según Reyes (2012): “También en función de las causas que lleven a la morosidad, podemos encontrarnos frente a diferentes perfiles de deudores” (pág. 242):

Reyes (2012): “**Los clientes mal informados:** Han interpretado mal las condiciones de venta y la forma de pago o no han recibido la información correcta en el momento de la operación por parte del vendedor” (pág. 242).

Reyes (2012): “**Los clientes que han tenido impagos técnicos:** Se han producido por un error en la domiciliación bancaria o en las fechas de pago” (pág. 242).

Reyes (2012): “**Los deudores fortuitos:** Son los que sufren un problema puntual de tesorería por algún motivo imprevisto, por lo que la situación es transitoria” (pág. 242).

“**Los clientes solventes y con liquidez pero son malos administradores:** Estos deudores no saben dirigir ni gestionar adecuadamente sus negocios, porque han perdido las facturas por mala organización”.

“**Los clientes que son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante:** Suele ser grandes corporaciones con una burocracia ministerial que dificulta obtener el cobro”.

“**Los clientes sin planificación:** No tenían capacidad para hacer frente a los pagos en el momento de hacer la compra, pero que, por imprudencia, desconocimiento o planes fantasiosos, se han endeudado por encima de sus posibilidades”.

“**Los clientes negligentes:** A pesar de tener suficiente capacidad para dirigir su negocio y pagar puntualmente, carecen de diligencia y responsabilidad”.

“Los clientes solventes, pero que les gusta jugar al Cash Management: Practican la ingeniería financiera y retrasan el pago para ganar unos días de valoración.

“Los deudores crónicos: Con muchos pagos pero tesorería insuficiente impagan de forma habitual, ya que carecen de liquidez suficiente para pagar al vencimiento”.

“Los clientes que quieren conseguir un descuento especial: Han bloqueado el pago porque se han enterado de que a la empresa acreedora está facturando los mismos productos a precios más bajos a algún competidor”.

“Los deudores vivales que buscan una disputa para no pagar: Alegan haber recibido productos defectuosos o un mal servicio, generalmente se basan en falsedades”.

“Los morosos habituales: Tiene un problema crónico de estructura financiera retrasan el pago de sus necesidades”.

“Los morosos profesionales: Medran gracias al incumplimiento sistemático de sus obligaciones de pago, no acostumbra a pagar menos que se le presione por alguna vía judicial”.

“Los defraudadores: Han realizado la operación comercial con la intención de no pagar nunca el precio pactado”.

Valores que influyen en la morosidad

Ratio de Solvencia

Para analizar la capacidad de pago de una persona se utilizan los ratios que son la forma de medir la posibilidad de pago, a través del análisis de activo y pasivo.

En palabras de Reyes (2012): “ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros” (pág. 226).

Fórmula:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{\text{AT}}{\text{PT}}$$

Siendo:

AT: Activo Total

PT: Pasivo Total

Ratio de endeudamiento

Previo a entregar un crédito es necesario determinar cuánto gana y cuánto gasta un cliente, lo que servirá para conocer si podrá cumplir con el pago de la obligación.

Reyes (2012): “Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas” (pág. 227).

Fórmula

$$\text{Ratio de endeudamiento} = \frac{\text{Capitales propios}}{\text{Pasivos totales}}$$

En palabras de Reyes (2012): “Ratio de Endeudamiento se define como la relación existente entre los compromisos de pago por las deudas y las rentas de una persona física o jurídica o de un colectivo concreto, es el predictor más fiable de la capacidad de pago del acreditado” (pág. 227). Para medir la capacidad de pago de un cliente se puede utilizar el cálculo del ratio de endeudamiento, que es el análisis entre los ingresos y los egresos de un cliente.

Plazo

El plazo que da una empresa para el pago de una deuda será vital, para la cancelación de la misma, entre mayor sea el tiempo para el reembolso del pago de la deuda, mayor será el riesgo de que no se cancele la misma.

En palabras de Reyes (2012): “tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible (pág. 228)”

Importe

Es necesario fijar el pago y las cuotas que se cancelará una compra, conforme lo manifiesta Reyes (2012): “Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo” (pág. 228). Un factor muy importante en el pago de una deuda es el importe o el valor total de la misma, a mayor valor más difícil será para el cliente el pago de la misma.

Tipos de interés

Según Reyes (2012) “(...) porcentaje que se aplica al capital pendiente de un préstamo para calcular los intereses que deben abonarse” (pág. 228). Son:

- **“Interés Fijo:** Es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo”.

Variables Macroeconómicas

Según Reyes (2012):

a) Desempleo

Ocupados, desempleados y tasa de desempleo

En relación al desempleo, debemos comenzar destacando varios conceptos:

- Tasa de actividad
- Tasa de desempleo
- “Desempleo estacional: Correspondiente a las personas que están cambiando de empleo, buscando su primer empleo, etc”.
- “Pleno empleo: Situación en la que toda la población activa está ocupada el desempleo estacional”.

“Las personas, en termino de desempleo se dividen en”:

- Ocupados
- Desempleados
- Inactivos
- Población activa

b) Índice de precios

Según Reyes (2012): “media ponderada de los precios de un conjunto de bienes, en el que cada bien se valora según su importancia en el conjunto de bienes transferencia” (pág. 230).

c) PNB, PIB

En palabras de Reyes (2012): “ otro de los factores que influyen directamente en el endeudamiento desmesurado que se deriva de la morosidad es el producto nacional bruto, lo definimos como el valor total de los bienes y servicios finales producidos en el periodo por los factores pertenecientes al país, dentro o fuera de las fronteras nacionales” (pág. 231).

d) Inflación

En palabras de Reyes (2012): “Es el aumento sostenido y generalizado del nivel de precios de bienes y servicios, medido frente a un poder adquisitivo estable”.

Índice de inflación

Según de Reyes (2012): “La existencia de inflación durante un periodo implica un aumento sostenido del precio de los bienes en general”.

Solvencia del cliente

López (1998): “Conocer bien ambas caras de su solvencia es algo complejo para el proveedor, y a lo que llega por aproximación por referencias. Para ello se avanza por tres frentes:”

- “lo que se puede averiguar de terceros: proveedores, bancos, registros, firmas de informes comerciales y personales”.
- “ lo que el propio cliente nos diga”
- “lo que se deduzca del comportamiento del cliente con su propia empresa: porcentaje de impago, retraso de impago, retraso medio en reponer, altibajos de compra”.

Incumplimiento de las obligaciones

Se produce incumplimiento de las obligaciones cuando una de las partes de un contrato, no cumple con las disposiciones establecidas en el acuerdo.

Únicamente cuando se satisfaga completamente el acuerdo se entenderá por cumplida la obligación, “El cumplimiento efectivo de una obligación requiere el cumplimiento íntegro de la prestación debida y no el cumplimiento parcial, defectuoso o distinto al debido” (Palau Ramírez & Viciano Pastor, 2012, pág. 48).

Si no se tiene un acuerdo por escrito es muy probable que una de las partes no cumpla con la obligación, “El incumplimiento dependerá la mayoría de veces, a falta de norma imperativa, de lo pactado por las partes y de las normas de un contrato específico (...)” (Ramírez & Pastor, 2012, pág. 53).

No solo existe incumplimiento de la obligación no solo cuando no paga la totalidad del crédito, también puede darse cuando se paga parcialmente este y no

se completa la totalidad de su pago. Como lo manifiestan Ramírez & Pastor (2012):

Existe incumplimiento no solo en los casos en los que no se ha cumplido la prestación del deudor, sino también cuando este cumplimiento es defectuoso, bien por ejecutarse la prestación sin las características pactadas o exigibles legalmente, bien porque no se produce el tiempo o en el lugar acordado. (pág. 57)

El deudor debe cumplir satisfactoriamente con el crédito, por esto se comprometió a los requisitos que solicito la empresa, al momento de aceptar su deuda.

Impacto de la Morosidad

Según Reyes (2012): “El impacto de la morosidad tiene una distinción, en razón de que la morosidad afecta del mismo modo a: Entidades Financieras y Familias” (pág. 244).

Impacto de la morosidad en el sector Financiero

“Durante las fases recesivas crece la morosidad, como consecuencia de las dificultades financieras de las empresas y los hogares”

Maduración de las cuentas por cobrar

La maduración de las cuentas por cobrar indica cómo están pagando los clientes, si están cumpliendo con los plazos establecidos para el pago de la compra realizada a crédito.

Según Block & Hirt (2002) la maduración de las cuentas por cobrar:

“Es una manera de determinar si los clientes están pagando sus cuentas dentro del plazo establecido en las condiciones del crédito. Si la estructura de las cuentas por cobrar sobrepasa las condiciones normales del crédito, los ingresos de caja sufrirán y se tendrán que implementar términos de crédito y procedimientos de recaudo más estrictos” (pág. 191).

Si no se cumplen con las políticas de crédito, la empresa debe garantizar que se paguen los mismos fortaleciendo los requisitos para la recuperación del crédito.

Aplazamiento del Pago

En los casos que el deudor no puede pagar el crédito en el tiempo establecido, muchas empresas permiten que se pague después, pero esto se debe establecer en un nuevo acuerdo que beneficie a las dos partes.

Según lo manifiesta Gomez (2011):

Las partes de una relación comercial pueden convenir el aplazamiento del pago debido por los bienes suministrados o los servicios prestados, de tal forma que hasta una determinada fecha el crédito por las mercancías o servicios prestados no será exigible. Cuando eso sucede el acreedor obtiene crédito con cargo a su deudor (...) Por tener su origen en una transacción comercial, tal forma de financiación es conocida como 'crédito comercial' (...). (pág. 4)

La compañía acepta aplazar el pago para que se pueda garantizar el pago de la deuda, es preferible que se demore el pago a que este no se lleve a cabo nunca y sea una pérdida económica para la empresa.

En palabras de Rodríguez (2007): “El aplazamiento del pago tendrá lugar si el proveedor puede responder de alguna manera en aras de proteger esa inversión, en caso de que la señal transmitida al aceptar el cliente la venta a crédito sea de alto riesgo de impago” (pág. 37).

Conforme lo manifiesta Gómez (2011):

En principio, nada obsta para que las partes acuerden el aplazamiento del pago de lo debido por sus operaciones comerciales. De hecho, la parte contratante que soporte menores costes financieros podrá emplear el crédito comercial como una ventaja comparativa. Si se trata de quien vende podrá conceder plazos de pago más amplios que sus competidores y si es quien debe pagar, podrá exigir descuentos por el pago adelantado de sus deudas. (pág. 4)

Se puede analizar como una ventaja el aplazamiento del crédito, porque una entidad puede dar más tiempo para que cancele la deuda un cliente, para diferenciarse de otras empresas que ofertan menos plazos, lo que facilita al cliente adaptarse a las condiciones del crédito.

Renegociación del Crédito

Muchas veces los clientes no pueden cancelar el crédito en el tiempo establecido, por lo que solicitan una renegociación de la deuda.

En palabras de Hale (1986):

La renegociación es un proceso por el cual, debido a que el prestatario no ha cumplido satisfactoriamente el plan de amortización, el prestamista se ve en la necesidad de solucionar el problema mediante algún tipo de reestructuración del saldo o revisión de las condiciones y, en el último lugar, liquidación de la empresa. (pág. 18)

La empresa muchas veces debe reestructurar el pago del cliente para los créditos puedan ser recuperados, esta es una solución plausible para que el cliente se pueda ajustar a las nuevas condiciones del crédito.

Causas de los impagos

Para que una persona no pueda cumplir con sus obligaciones para el pago de una deuda puede haber muchas causas, las cuales pueden ser provocadas por el propio deudor, o pueden ser casos de fuerza mayor.

En palabras de Reyes (2012): “Para determinar las causas que pueden llevar a un particular o empresa a la insolvencia, debemos realizar primero la definición de un concepto, el de la insolvencia, esta es definida como la incapacidad de hacer frente a las deudas” (pág. 234). La insolvencia de muchos clientes puede ser fortuita o provocada.

Según Reyes (2012): “Insolvencias por otro tipo de orígenes”:

“Las insolvencias de origen: son las que ya existían antes del crédito, puesto que ya existían antes (...) en principal culpable de esta situación es el propio acreedor, por no comprobar la solvencia y la capacidad de pago del clientes antes de venderle el crédito” .

Las insolvencias sobrevenidas: Son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son previsibles, ya que son por causas fortuitas”.

Las insolvencias intencionales: Son las provocadas por el propio deudor para eludir sus obligaciones de pago”.

Acción Cambiaria

Muchos créditos para que sean concedidos se entregan garantías que respalden su pago, en palabras de Linares (2010):

La acción cambiaria es, entonces, la facultad que tiene el legítimo tenedor de un título valor para demandar el pago de una obligación cambiaria, es decir, para obtener por la vía judicial el pago de un cheque o de un pagare cuando ha existido incumplimiento por parte del girador o suscriptor del título valor, o por parte del girado en caso de la letra de cambio. (pág. 11)

En los casos de incumplimiento muchos créditos son exigidos mediante la vía judicial y para esto se efectivizan las garantías que se solicitaron al momento de la concesión del mismo.

Mora en títulos valores

Para conceder créditos muchas empresas garantizan eso con títulos valores, es decir letras de cambio, cheques pagares, con el único fin de la recuperación de la deuda.

La mora en los títulos valores Ramírez & Pastor (2012):

Las obligaciones que se contienen en títulos- valor tiene, en algunas de sus regulaciones, un régimen aplicable de aplazamiento de pago y de mora especial (...) son documentos que tienen una característica común: contienen una declaración unilateral de una persona que se obliga a realizar una prestación determinada a favor de otra identificada por la tenencia legítima del documento. (pág. 565)

Estos documentos llamados títulos valores, contienen la obligación en la que una persona se compromete con la otra a cancelar una determinada deuda.

Cobranzas

Es importante un correcto proceso de cobro para evitar que se aumenten las cuentas por cobrar, si la empresa está pendiente de sus actividades de cobranzas, los clientes informados de pagar sus deudas antes de que se venzan: Zapata (2011): “Acción que debe ser precisa y contante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus cuentas en el momento del vencimiento o antes si fuera posible” (pág. 157). Las acciones de cobranza y su correcta ejecución permiten direccionar de mejor manera las acciones que el departamento de ventas debe hacer para viabilizar el pago de la deuda.

Departamento de cobros

Este departamento debe tener procesos bien coordinados en el momento de retraso de un cliente, es necesario la vigilancia del pago del mismo y si es necesario realizar actividades como visitas o cartas al cliente atrasado.

Según Ramos (2008) sobre el departamento de cobros establece:

El departamento de cobros debe ser dinámico en este entorno complejo y diseñar los procesos bien coordinados y ejecutados, que sirvan para garantizar el propósito en una dirección común con los demás departamentos. Este departamento es concebido a menudo en la organización como uno que no necesita la tecnología para funcionar. (pág. 6)

El departamento de cobros necesita mucha información tanto del cliente como de la empresa, para poder comunicarse con otros departamentos como el de venta o el de contabilidad para notificar el retraso en un pago.

Función del Departamento de Cobros

El departamento de cobros se encargara de analizar la capacidad de pago del cliente, esto se realizara mediante un estudio del posible deudor, un análisis del

mercado y de la situación de la empresa, para determinar si puede permitirse la otorgación del crédito.

De acuerdo a lo manifestado por Ramos (2008) que detalla:

La función principal del departamento es determinar el riesgo que para la empresa significara otorgar un crédito determinado y el monto involucrado, por lo que para ello es necesario conocer, mediante un análisis financiero y de mercado, las variables del cliente que se puedan proyectar y que en conjunto permitirá tener una mejor visión acerca del cliente y la capacidad para pagar el crédito otorgado. (pág. 88)

Este departamento se encarga de evaluar no entregar un monto demasiado elevado que el cliente no pueda pagar, con esto la empresa se evitará tener pérdidas económicas innecesarias.

Riesgo de crédito

En el momento de otorgar un crédito, siempre existirá riesgo que el cliente cancele o no la deuda, la empresa debe evitar que esta se vuelva incobrable “El riesgo derivado, es decir el derivado de las colocaciones en préstamos que hace la entidad, del dinero tomando en depósito o recibido en general de su clientela” (Villegas, 1998, pág. 10).

Para evitar el riesgo la empresa debe contar con las garantías que el cliente pueda ofrecer “En el caso del riesgo de crédito se asumen y se aplican diversas técnicas desde un punto de vista global o específico, como la diversificación de la cartera de préstamos o la contratación de garantías” (Villegas, 1998, pág. 11).

El riesgo de crédito debe ser claramente estudiado a través de técnicas que permitan su profundización y un análisis completo para que se reduzca al máximo el mismo.

El riesgo de crédito es un importante elemento a considerar al conceder el mismo sobre esto Herranz (2001) manifiesta:

Adicionalmente, como es lógico, deberán evaluarse los riesgos de créditos, con derivados u otras operaciones, considerando el perfil del deudor, las garantías recibidas, etc., con objeto de recoger contablemente los efectos de dicho análisis, tal y como se hace, por ejemplo, con las cuentas a cobrar a clientes. (pág. 144)

Al analizar el riesgo sirve determinar qué clase de cliente es, el historial del mismo, todo el perfil y su capacidad de pago.

Según Ortega (2008): el riesgo crediticio es el que depende básicamente de dos tipos de factores: “Internos, en los cuales la administración tiene amplias posibilidades de actuación y Externos, no dependientes de la administración, tales como la inflación, la depreciación no prevista de la moneda local, desastres climáticos, etcétera” (pág. 173).

El riesgo crediticio no solo depende de que el cliente no pueda pagar, también en caso de que el país sufra algún problema económico esto afectará la capacidad de pago del cliente.

Control de Riesgos

Entre más grande es la cantidad a ser otorgada en crédito mayor es el riesgo de que se puede concurrir en el pago del mismo, el análisis del crédito y del cliente al cual se lo va a conceder es importantísimo en el momento de conceder el mismo, ya que si el cliente no tiene las fuentes de ingresos necesarias para cancelar grandes montos es probable que este se vuelva un crédito incobrable.

La cartera general se somete a un control de riesgos. Para ello, se valoran todos los pedidos de un cliente y se suman: la cifra así obtenida es el riesgo generado por los pedidos que se proponen. Dicho riesgo se compara con el riesgo disponible y, si no es mayor que este, los pedidos son aceptados. (Roig, 1983, pág. 94)

Toda cartera es proclive a sufrir riesgo de impagos, pero uno de los principales de controles de la empresa se establece al analizar el peligro de la incobrabilidad de las deudas de los clientes.

2.4. Hipótesis

La Concesión de Créditos incide en la Morosidad de la empresa Casa Musical Núñez.

2.4.1. Señalamiento De Variables

2.4.1.1. Variable Independiente

Concesión de créditos.

2.4.1.2. Variable Dependiente

Morosidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

La investigación se ejecutará en la modalidad cuali-cuantitativa, la cual se caracteriza por la prominencia de métodos de investigación teóricos que permiten hacer el análisis de las variables investigadas, además por tratarse de fenómenos contables puede dar lugar a la imparcialidad de interpretación, dándole el carácter de cualitativo y al aplicar fórmulas matemáticas es una investigación cuantitativa, complementada con tablas y gráficos. Es cualitativa porque ayuda a entender el problema y sus características, el conocimiento general relacionado con el tema propuesto, la concesión de créditos y la morosidad, y es Cuantitativa debido a que para la investigación se aplicó el uso de la estadística, la misma que ayudó en la tabulación de datos a partir de las fichas de observación realizadas, y los datos de pago de cada cliente.

3.2. Modalidad básica de Investigación

3.2.1. Investigación documental- bibliográfica: “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos” (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, pág. 95).

La presente investigación es documental porque se utilizarán los documentos de la empresa Casa Musical Núñez, para el análisis de la concesión de créditos y para demostrar el grado de morosidad de los clientes.

3.2.2. Investigación de campo: “El estudio de campo sistemático de los hechos en el lugar en que se producen” (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, pág. 95).

La investigación será de campo porque se trasladó a la empresa Casa Musical Nuñez, para conocer la realidad de la concesión de créditos y los procedimientos que se establecen para realizar esto, además para conocer sobre las razones que pueden motivar la morosidad de los clientes, esta investigación se respalda en toda la información obtenida en entrevistas, al gerente, al jefe de almacén.

3.3. Nivel o tipo de investigación

La investigación comprende una realidad en la que se pueda la concesión de créditos para evitar la morosidad, y pasa por varios niveles o tipos de investigación.

3.3.1. Investigación Explicativa: El presente proyecto ha alcanzado un nivel explicativo, porque nos permite descubrir las causas que producen el problema, ya que se ha podido generar una hipótesis, y detectar los factores que conlleva la concesión de créditos y su incidencia en la morosidad de la empresa Casa Musical Núñez.

3.3.2. Asociación de variables: Considerándose que las características de este tipo de investigación son entre otros la medición de relaciones entre variables, análisis de correlación y sus objetivos derivados de ello son: Determinar tendencias, medir el grado de relación entre las variables la concesión de créditos y la morosidad, comparar ambos fenómenos, situaciones o estructuras, determinar la incidencia de ambas variables se influyen en la empresa Casa Musical Núñez.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población de estudio se encuentra en la ciudad de Ambato, en la empresa Casa Musical Núñez.

Tabla N° 1.- Población

POBLACIÓN	TOTAL DE POBLACIÓN
• Carpetas de Clientes a los que se concedió Crédito en Casa Musical Núñez en el año 2013.	123
• Gerente de la empresa Casa Musical Núñez	1
• Vendedores	2
• Cobrador	1
TOTAL	127

Fuente: Casa Musical Núñez (2013)

Elaborado por: Clavijo (2014)

3.4.2. Cálculo de la muestra

- Población 123
- Nivel de confianza: 95%
 - Posibilidad de Error: 5 %

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot q^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(123)}{(0,05)^2(123 - 1) + (1,96)^2(0,5)^2}$$

$$n = \frac{118,1292}{1,2654}$$

$$n = 93,35$$

$$n = 93$$

MUESTRA TOTAL: 93

3.5. Operacionalización de Variables

3.5.1. Variable Independiente: Concesión de Crédito

Tabla N° 2. – Operacionalización de la variable Independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>Concesión de Crédito</p> <p>Es un proceso mediante el cual una persona solicita un crédito y la empresa decide si concederlo o negarlo, para lo cual el cliente presentará la documentación necesaria, con el fin de evaluar la situación económica del cliente, para determinar su capacidad de pago,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de crédito. • Presentación de documentos del cliente. • Evaluación del crédito. • Aprobación de la venta a crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de clientes solicitaron créditos • Porcentaje de verificación de los datos del cliente • Porcentaje de evaluación al cliente y su capacidad de pago. • Porcentaje de Créditos concedidos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el proceso de solicitud de crédito? • ¿Se verificaron los datos del cliente? • ¿Se evaluó el historial y la capacidad de pago del cliente? • ¿Cuántos créditos se aprobaron en la empresa? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación • Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica • Cuestionario

Fuente: Clavijo (2014)

Elaborado por: Clavijo (2014)

3.5.2. Variable Dependiente: Morosidad

Tabla N° 3.- Operacionalización de la variable Dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>Morosidad</p> <p>La mora es un retraso en la ejecución de la prestación debida por el deudor siempre que el pago todavía sea posible, el incumplimiento dependerá la de varias causas tanto económicas, sociales que imposibiliten el pago del cliente de la compra a crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retraso en la Ejecución de créditos • Incumplimiento del pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de deudas canceladas a tiempo • Porcentaje de créditos sin cancelar 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los créditos en Casa Musical Núñez se cancelaron a tiempo? • ¿Existieron créditos con morosidad en el año 2013 en Casa Musical Núñez? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de observación al historial de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica

Elaborado por: Clavijo (2014)

Fuente: Clavijo (2014)

3.6. Recolección de la Información

Tabla N° 4.- Plan de recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
2. ¿De qué personas u objetos?	Gerente, Personal de Ventas y Cobranzas de Casa Musical Núñez.
3. ¿Sobre qué aspectos?	La Concesión de Créditos y Morosidad.
4. ¿Quién o quiénes?	La investigadora.
5. ¿Cuándo?	Enero 2014 a Julio 2014.
6. ¿Dónde?	En la empresa Casa Musical Núñez, de la ciudad de Ambato.
7. ¿Qué técnicas de recolección?	Ficha técnica Entrevista
8. ¿Con qué?	Fichas de observación. Cuestionario
9. ¿En qué situación?	La Concesión de Créditos y su incidencia en la morosidad.

Fuente: Clavijo (2014)

Elaborado por: Clavijo (2014)

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento de la información

Una vez efectuada la recolección de datos y la información requerida, se siguen los pasos detallados a continuación:

- Se revisó la información de los archivos de las cuentas por cobrar de la empresa Casa Musical Núñez, esta información una vez depurada se organizó, la cual se presenta en tablas de frecuencias y porcentajes, así como en gráficos representativos.
- Se tabula los datos según variables de la hipótesis, las cuáles son la concesión de créditos y la morosidad, esta información a presentarse

resume los datos obtenidos mediante la técnica de observación, realizada a cada ficha de los clientes de la empresa Casa Musical Núñez.

- Se presenta la interpretación de las respuestas que se obtuvieron como resultado de las entrevistas realizadas al Gerente y Personal de la empresa Casa Musical Núñez.
- Se realiza la representación gráfica de toda la información recolectada, para que se realice la interpretación más comprensible de los resultados estadísticos presentados, mediante la utilización de gráficos de barras y circulares simples.

3.7.2. Análisis de resultados

Para realizar la interpretación de los resultados obtenidos de la investigación se procede de la siguiente manera:

1. Después de la recolección de datos, y de la información presentada por el personal de la empresa, esta información se procesó y se presentará a los empleados involucrados en el proceso de concesión de créditos, esta información permitirá analizar las actividades que se aplican para otorgar la compra de un producto a crédito.
2. Se elabora un análisis de los resultados estadísticos obtenidos, enfatizando las relaciones entre las variables, según lo expresado en los objetivos y la hipótesis.
3. Se aplica la correlación de variables, y la comprobación de la hipótesis, se establecerá utilizando la prueba estadística denominada “t” de student.
4. Una vez recogidos, analizados e interpretados los resultados, sustentados en el marco teórico, se procederá a elaborar las conclusiones y

recomendaciones, las primeras están directamente relacionadas con los objetivos específicos, al contrario las recomendaciones se relacionan con las conclusiones, para sustentar la propuesta y lograr los objetivos específicos.

5. Con todos los datos obtenidos se presentará la respectiva propuesta de solución al problema, planteado en la presente investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de datos

La empresa Casa Musical Núñez, es una empresa unipersonal, establecida según las diversas disposiciones legales vigentes, que rigen en el país, y que regulan la relación entre comerciantes con terceros y con el Estado Ecuatoriano, su actividad comercial se encuentra en la venta de equipos electrónicos para amplificación, repuestos para los instrumentos musicales, siendo su mercados principales:

La ciudad de Ambato, la Provincia de Tungurahua y la zona de la sierra central, encontrándose en la actualidad en un proceso de ampliación del mercado a otras regiones del Ecuador, sus proveedores son empresas extranjeras, en la empresa se vende tanto en almacenes, como en distribución, los que son denominados como clientes mayoristas, pero a ellos no se les concede crédito, por una parte por el volumen de venta, así como la dificultad de acceder a los domicilios o lugares de trabajo, a los que si se les otorga ventas a crédito, son a los clientes del almacén.

Para la presente investigación, se realizó una investigación en la carpeta de cada cliente a los que se concedió crédito en Casa Musical Núñez, en lo que se involucró al departamento de ventas y al departamento de cobranzas de la empresa, así como se realizaron entrevistas al Gerente, al Jefe de Almacén, un vendedor y al Jefe de Cobranzas.

Estructura Organizacional de la empresa Casa Musical Núñez

La estructura administrativa de la empresa Casa Musical Núñez, está organizada de conformidad con el organigrama estructural que a continuación se presenta:

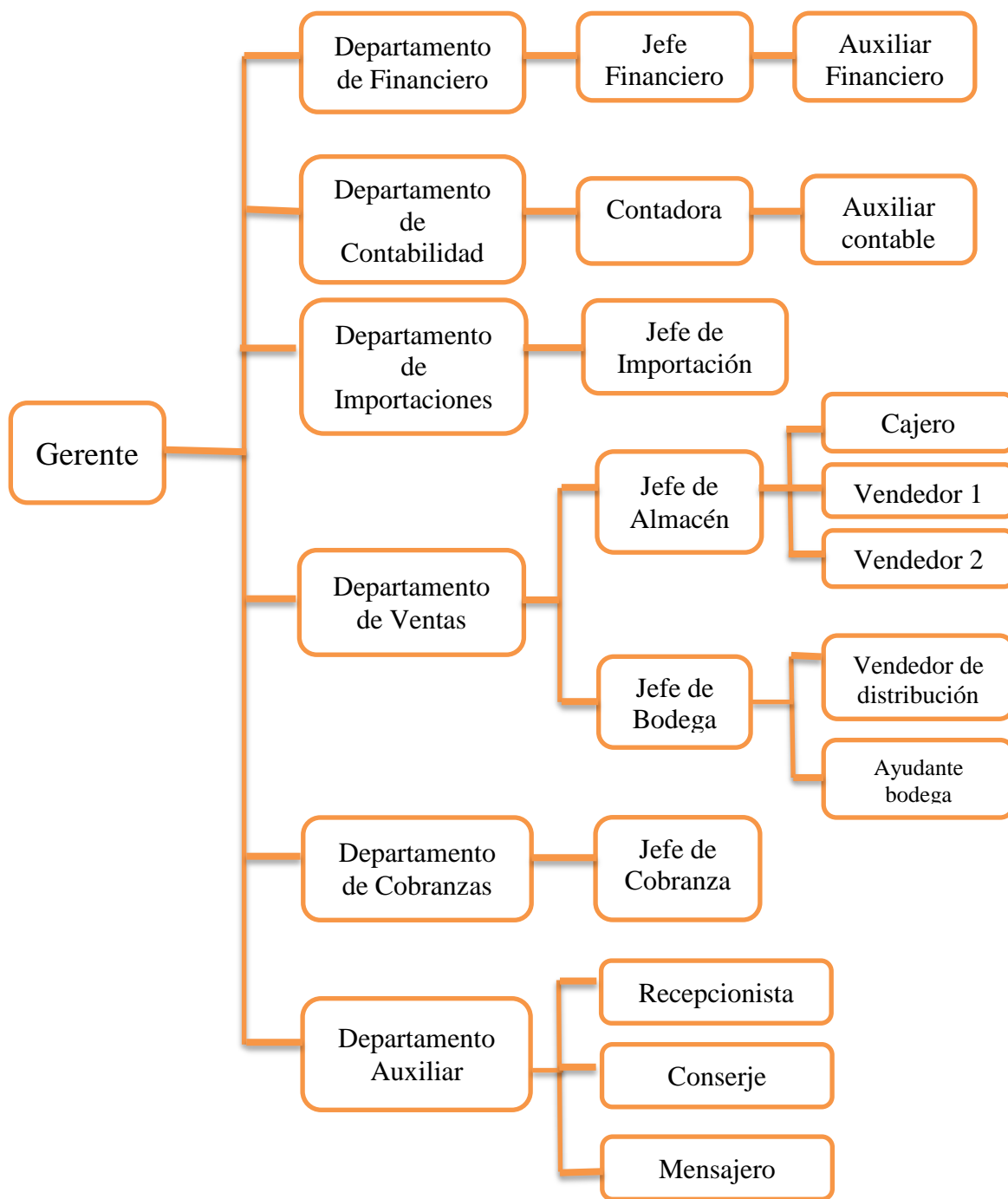


Figura N° 11.- Organigrama Estructural de la empresa Casa Musical Núñez
 Fuente: Empresa Casa Musical Núñez (2014)
 Elaborado por: Empresa Casa Musical Núñez (2014)

Análisis del actual Proceso de Concesión de Créditos de la empresa

Esta investigación fue realizada con información del año 2013, de todas las carpetas de los clientes a quienes se les concedió crédito en la empresa Casa Musical Núñez, se obtuvo la información de cada cliente, anexada a cada carpeta, así como reportes del departamento de cobranza, para conocer el detalle de pago de cada cliente, es decir cuánto se demoraba en cancelar la deuda, si era la primera vez que se demoraba o ya era reincidente y como era el acuerdo para el pago de la compra a crédito, si era para 3 meses o más, según las políticas de la empresa, esto se estableció en el reporte de cuentas por cobrar de cada cliente, con el fin de establecer la morosidad de cada uno.

De la función de ventas en el almacén, está encargado el departamento de ventas en el cual trabajan una persona como Jefe de Almacén y dos personas como vendedores y una Cajera, después de la investigación realizada se descubrió que los elementos del departamento de ventas no solicitan autorización para conceder un crédito, ni tampoco verifican que se cumplan con los requisitos para que el mismo sea otorgado, además tampoco se verifican las direcciones del cliente. Se solicitan 12 requisitos para la concesión de créditos los cuales son:

Tabla N° 5.- Requisitos que solicita la administración de Casa Musical Núñez para la Concesión de Créditos

N°	Concesión de Créditos
1	Solicitud de Crédito (Anexo 8)
2	Copias de cédula y papeleta de votación.
3	Planilla de Luz, Agua o Teléfono.
4	Croquis del Domicilio.
5	Confirmación de los números Telefónicos.
6	Confirmación el Domicilio.
7	Detalle de ingresos personales.
8	Verificación del Historial de Crédito del cliente.
9	Referencias del Departamento de Cobranzas.
10	Referencias del Abogado
11	Letra de Cambio por la suma del crédito.
12	Presentación de garantías para el cobro (hipoteca, reserva de dominio).

Elaborado por: Clavijo (2014)

Fuente: Clavijo (2014)

En la empresa casa musical Núñez no se sigue un lineamiento específico para la concesión de créditos, el cliente va solicita el crédito, algunas veces entrega una solicitud de crédito, uno de los vendedores autoriza sin una consulta previa y sin mayor análisis de los requisitos solicitados, entregan los documentos solicitados, en muchos casos estos documentos no se exige, después el cliente firma la letra y se formaliza la entrega del producto de la compra a crédito, todo esto se hace el mismo día, puede ser en cuestión de horas, los vendedores no analizan el historial, más que nada por el temor de perder la venta, porque solo se enfocan en esto y no analizan que las deficiencias en la concesión de créditos, acarrea que los clientes no cancelen lo que produce pérdidas para la empresa.

En la actualidad el procedimiento que siguen los almacenes de la empresa para conceder créditos a los clientes es como sigue

N°	Pasos para conceder un crédito en Casa Musical Núñez
1	El cliente solicita información al Vendedor
2	El vendedor entrega la información solicitada.
3	El Vendedor entrega al cliente la solicitud para que esta sea llenada.
4	El cliente llena la solicitud de crédito, y adjunta documentos.
5	El Vendedor analiza la solicitud.
6	El Vendedor aprueba, suspende o rechaza la solicitud de crédito
7	El comprador presenta alguna garantía como un garante, hipoteca.
8	El comprador firma el documento ejecutivo.

Elaborado por: Clavijo (2014)

Fuente: Clavijo (2014)

En el caso de aprobarse el Cajero elabora el comprobante de venta y en recepción se procede a entregar la mercadería al cliente.

Se tomó en cuenta los requisitos para la otorgación de créditos, y si se cumplían con los mismos, verificando la información de cada cliente, y si esta cumplía con los parámetros exigidos por la empresa.

La empresa Casa Musical Núñez después de la investigación realizada, se pudo establecer que uno de sus principales problemas, es el proceso de concesión de créditos, el cual no cumple con los parámetros que exige la empresa para que los vendedores realicen esto, lo que acarrea que se incremente la morosidad y se generen cuentas incobrables.

Análisis Cualitativo de la información secundaria de la empresa Casa Musical Núñez

Análisis FODA de la empresa Casa Musical Núñez

En la actualidad Casa Musical Núñez, es una pequeña empresa en expansión, por lo que a fin presentar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, además con el propósito de encontrar causas negativas y positivas que puedan influenciar a la empresa en su desarrollo empresarial para este efecto. Para realizar el análisis FODA se toma en cuenta todas y cada una de las actividades de la empresa, para un mejor estudio del problema que enfrenta con los crédito y su concesión, se utilizó el sistema FODA, estableciéndose para este efecto las Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades, de la empresa Casa Musical Núñez como sigue:

Este análisis permitirá estar al tanto de aspectos importantes sobre la empresa y determinar los puntos de la misma que se pueden mejorar, más que nada se enfocará en el proceso de concesión de créditos que es uno de los mayores problemas que actualmente afecta a la empresa, esto nos servirá para determinar analizar las políticas que se van a crear.

Tabla N° 6.- Matriz FODA de la empresa Casa Musical Núñez

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>F1: Atención personal. F2: Espacio físico adecuado. F3: Empleados responsables. F4: Eficiente Control Interno al departamento de cobranzas. F5: Facilidad de Capacitación. F6: Sistema informático adecuado y eficiente.</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>D1: No cuenta con procedimientos de crédito. D2: Escasas estrategias de Mercado. D3: Poco Personal. D4: No se cumplen con las políticas de crédito. D5: Alto costo de los productos. D6: Poca confirmación a la información del cliente que solicita crédito.</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1: Mercado no cubierto. O2: Reducción en el precio de compra de los productos. O3: Lealtad de los clientes. O4: Apertura de nuevas marcas. O5: Facilidades en la importación de instrumentos musicales. O6: Inversión de otras empresas.</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1: Aumento en los costos de las importaciones. A2: Elevados impuestos. A3: Clientes que otorgan Información falsa. A4: Competencia con productos a precios más bajos. A5: Otros almacenes con más facilidades de crédito. A6: Sobreendeudamiento de los clientes.</p>

Fuente: Empresa Casa Musical Núñez (2013)
 Elaborado por: Clavijo (2014)

Se realizara un análisis comparativo entre las fortalezas y las oportunidades, las cuales se pueden aprovechar para definir algunas estrategias que ayuden a superar las debilidades y amenazas que afectan a la empresa Casa Musical Núñez. Se elabora una matriz comparativa según los siguientes aspectos:

1. Se van a relacionar las Fortalezas y las Oportunidades mencionadas en el análisis FODA de la empresa.
2. Se les asignara una calificación de uno hasta tres, el cual se establecerá dependiendo del grado de relación entre las variables.
 - 1: Bajo
 - 2: Medio
 - 3: Alto
3. Se suman las filas y las columnas, además se analizan los resultados más elevados, ya que serán los más relevantes para la investigación.

Tabla N° 7.- Matriz de la comparación entre fortalezas y oportunidades del FODA

	OPORTUNIDADES						TOTAL	
		O1	O2	O3	O4	O5	O6	
FORTALEZAS	F1	1	1	3	3	2	1	11
	F2	1	1	2	2	1	2	9
	F3	1	1	3	1	2	3	11
	F4	1	1	2	1	1	2	8
	F5	3	1	1	3	2	2	12
	F6	1	1	1	2	2	1	8
		8	6	12	12	10	11	

Fuente: Empresa Casa Musical Núñez (2013)

Elaborado por: Clavijo (2014)

Después de analizar la matriz comparativa se pudo determinar que la atención personal, los empleados responsables, facilidad de capacitación, estas fortalezas se deben aprovechar para lograr el crecimiento de la empresa, con las oportunidades.

Además las oportunidades que la empresa tiene son la lealtad de los clientes, las facilidades en la importación de instrumentos musicales, y la inversión de otras empresas, estas deben ser aprovechadas al máximo, conjuntamente con las fortalezas internas de la empresa.

Tabla N° 8.- Matriz de la Comparación entre Debilidades y Amenazas del FODA

	AMENAZAS						TOTAL	
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	
DEBILIDADES	D1	1	1	3	1	3	3	12
	D2	1	1	1	3	3	1	10
	D3	1	1	2	1	1	1	7
	D4	1	1	3	1	3	3	12
	D5	3	3	1	3	2	1	13
	D6	1	1	3	1	2	3	11
		8	8	13	10	14	12	

Fuente: Empresa Casa Musical Núñez (2013)

Elaborado por: Clavijo (2014)

Las debilidades que más afectan a la empresa Casa Musical Núñez son que no cuenta con procedimientos de crédito, no se cumplen con las políticas de crédito y

el alto costo de los productos que esta distribuye, la administración debe tener cuidado con estos problemas.

Después del análisis comparativo de las debilidades y las amenazas de la empresa son que los clientes que otorgan Información falsa, además la existencia de otros almacenes con más facilidades de crédito y el sobreendeudamiento de los clientes. Se deben aprovechar las fortalezas para eliminar las debilidades, además se deben aprovechar las oportunidades que se presenten a la empresa para superar las amenazas.

Efectuado el análisis de las variables externas en cuanto se relacionan con las amenazas, que se puede determinar , si bien son consideradas como tales para la existencia de la empresa, las mismas dándoles la atención debida, estas pueden constituirse en oportunidades de la empresa.

4.2. Interpretación de datos

Análisis cuantitativo de la información secundaria de la empresa Casa Musical Núñez

Después de tabular la información recopilada de la empresa Casa Musical Núñez del año 2013, más específicamente acerca de la concesión de créditos, se determinó que se concedieron 123 créditos en total, después de aplicar las formulas necesarias para establecer una muestra del total de la población se analizaron noventa y tres (93) carpetas de los clientes que solicitaron comprar un producto a crédito, para la adquisición tuvieron que cumplir con 12 requisitos que solicita la empresa, pero a pesar de ser de cumplimiento obligatorio, muchos de los empleados no vigilaron que se cumpla con estas normas, es por esto el motivo de análisis de la presente investigación entre las dos variables la concesión de créditos y la morosidad, acerca de la concesión de créditos y el cumplimiento de cada cliente para su otorgamiento se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla N° 9.- Datos de cumplimiento de Concesión

N° de clientes	Requisitos cumplidos	Cumplimiento de los requisitos para la Concesión	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos para la Concesión
7	4	0,33	33%
8	5	0,42	42%
8	6	0,50	50%
3	7	0,58	58%
11	8	0,67	67%
14	9	0,75	75%
8	10	0,83	83%
26	11	0,92	92%
8	12	1,00	100%
93	12		

Fuente: Información cuentas por cobrar de la empresa Casa Musical Núñez (2013)

Elaborado por: Clavijo (2014)

En la tabla anterior se encuentra detallado el porcentaje de cumplimiento de los requisitos que solicita la empresa para la concesión de cada compra a crédito, de los 12 requerimientos que deben cumplirse por cada cliente para proceder a conceder un crédito de la muestra establecida en el capítulo 3, se determinó los siguientes resultados: de los 93 clientes 7 han cumplido apenas 4 requisitos de los doce lo que quiere decir que del 100% de condiciones para comprar a crédito apenas han tienen el 33%, 8 clientes cumplieron 5 requisitos, con el 42% del total de requisitos para acceder al crédito, 8 clientes cumplieron con 6 condiciones es decir presentaron apenas el 50 % de requisitos, 3 clientes presentaron 7 requisitos con el 58% de cumplimiento, el cumplimiento de 8 requisitos que apenas presentaron 11 clientes equivale al 67%, un porcentaje alto es el 75% lo que equivale a que se presentaron 9 requisitos pero esto apenas lo hicieron 14 cliente, 8 solicitantes de la compra a crédito, presentaron 10 requisitos y el mayor número de clientes son los que presentaron 11 requisitos, es decir casi la totalidad de los parámetros que exige la empresa, esto lo hicieron 26 clientes solicitantes, y las 12 condiciones requeridas fueron cumplidas al 100% por 8 clientes de los 93.

Esto quiere decir que después del análisis de los datos se presenta de manera más clara los requisitos cumplidos por cada cliente del total de los 93 que realizaron la

compra a crédito. De la tabla anteriormente presentada se establece el siguiente gráfico:

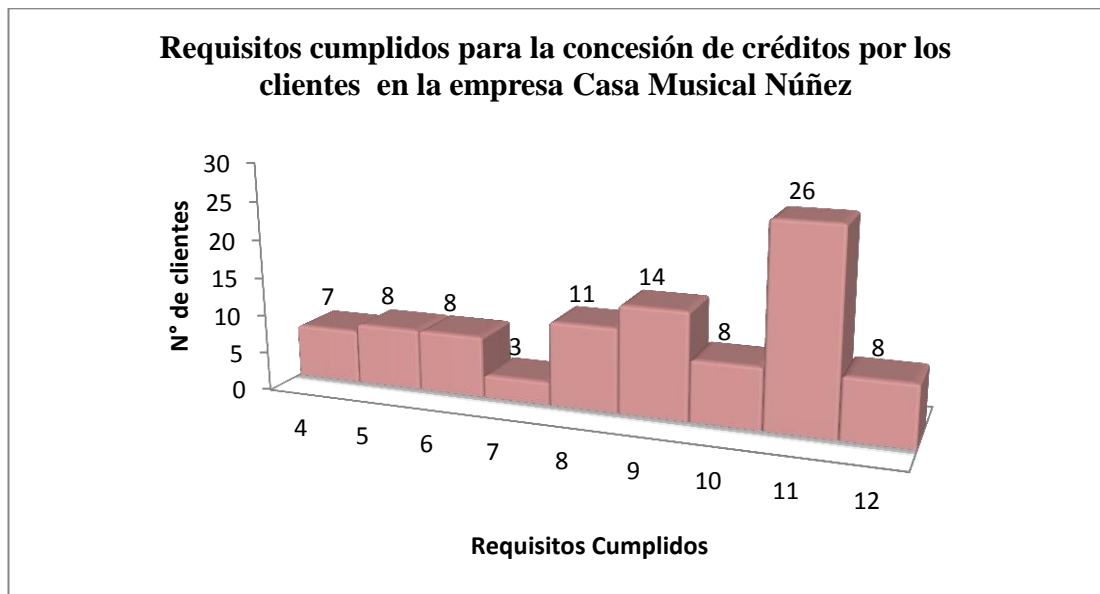


Figura N° 12.- Requisitos cumplidos para la concesión de créditos por los clientes en la empresa Casa Musical Núñez

Fuente: Detalle de las carpetas de cada cliente de la empresa Casa Musical Núñez.
Elaborado por: Clavijo (2014)

Existen 12 requisitos de los cuales se han cumplido los porcentajes establecidos anteriormente como se demuestra a continuación:

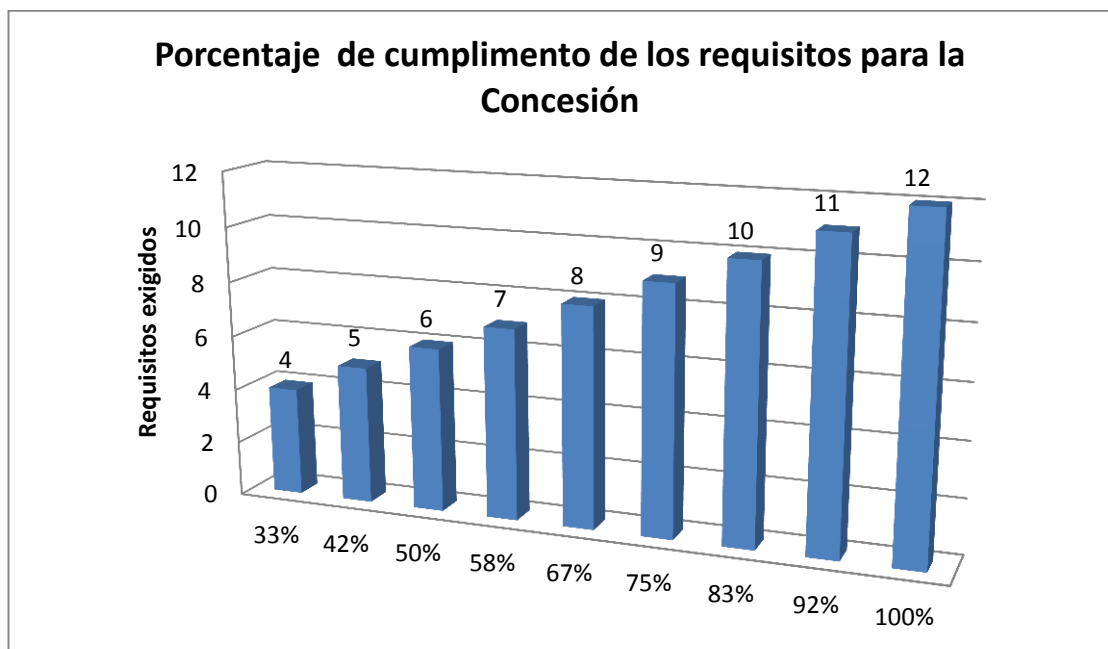


Figura N° 13.- Porcentaje de los Requisitos cumplidos para la concesión de créditos por los clientes en la empresa Casa Musical Núñez

Fuente: Detalle de las carpetas de cada cliente de la empresa Casa Musical Núñez.
Elaborado por: Clavijo (2014)

De los datos anteriormente expuestos, acerca de los 93 clientes que solicitaron crédito en el año 2013, se obtuvo como conclusión que pocos cumplieron con los 12 condiciones que solicita la empresa a cada solicitante de crédito, la mayoría de clientes cumplieron con 11 requisitos pero hay muchos clientes que apenas cumplieron con 4, 5 o 6 requisitos para la concesión de crédito, esto quiere decir que no se cumplen los parámetros que la empresa establece para la concesión de créditos, lo que deja como resultado que apenas el 9 % del total de los 93 clientes obtenidos de la muestra, que realizaron compras a crédito en el año 2013, cumplieron con todos los requisitos que exige la empresa y el restante 91 % no cumplieron con la totalidad de las condiciones exigidas por la empresa para otorgar un crédito, lo que determina que no existe un correcto control para la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez, con estos datos se elabora el siguiente gráfico:



Figura N° 14.- Porcentaje total de los requisitos cumplidos para la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez.

Fuente: Detalle de las carpetas de cada cliente de la empresa Casa Musical Núñez (2013)
Elaborado por: Clavijo (2014)

Según los datos analizados, se determinó que apenas el 9% de los 93 clientes cumplieron con los requisitos para conceder el crédito, el 91% restante no cumplió con los requisitos que la empresa solicita, se determinaron los días de morosidad que se han tenido por cada cliente, y se elaboró la siguiente tabla:

Tabla N° 10.- Porcentaje Total de Morosidad por cada cliente

N°	Días	Clientes	Morosidad	Porcentaje de Morosidad
1	0 días	25	0	0%
3	de 1 a 30 días	31	0,04	4%
4	de 30 a 60 días	10	0,41	41%
5	de 60 a 90 días	11	0,57	57%
6	de 90 a 120 días	6	1,16	116%
7	de 120 a 150 días	5	1,53	153%
8	de 150 a 180 días	1	1,86	186%
9	de 180 a 210 días	2	2,00	200%
10	de 210 a 240 días	1	2,40	240%
11	de 240 a 270 días	1	2,66	266%
		Total 93		

Fuente: Información de cada cliente y listado de cuentas por cobrar de la empresa Casa Musical Núñez
Elaborado por: Clavijo (2014)

En la siguiente tabla se detallaran el porcentaje de morosidad por cada cliente de la empresa Casa Musical Núñez.

Tabla N° 11.- Número de clientes por meses de retraso

Clientes	Tiempo de retraso
25	0 días
31	1 mes
10	2 meses
11	3 meses
6	4 meses
5	5 meses
1	6 meses
2	7 meses
1	8 meses
1	9 meses
Total 93	

Fuente: Departamento de cobranzas de la empresa Casa Musical Núñez.
Elaborado por: Clavijo (2014)

En Casa Musical Núñez pocos clientes cancelaron a tiempo, muchos de estos tuvieron un alto índice de morosidad, según lo expuesto en el anterior cuadro, como conclusión se obtuvo el siguiente gráfico:

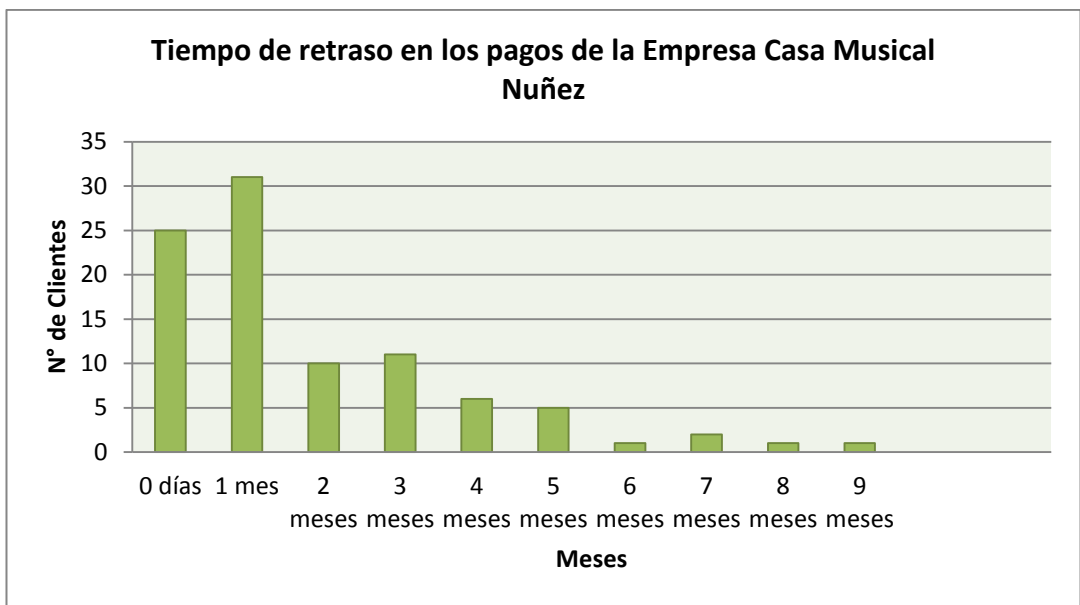


Figura N° 14.- Días de retraso por cada cliente de la empresa Casa Musical Nuñez.
 Fuente: Departamento de Cobranzas de la empresa Casa Musical Nuñez (2013)
 Elaborado por: Clavijo (2014)

Del anterior gráfico se puede determinar que solamente 25 clientes pagaron a tiempo, los 68 clientes restantes de los 93 tuvieron morosidad, algunos clientes se demoraron casi 300 días en pagar, es decir 10 meses en cancelar después de los 3 meses que son concedidos para pagar el crédito.

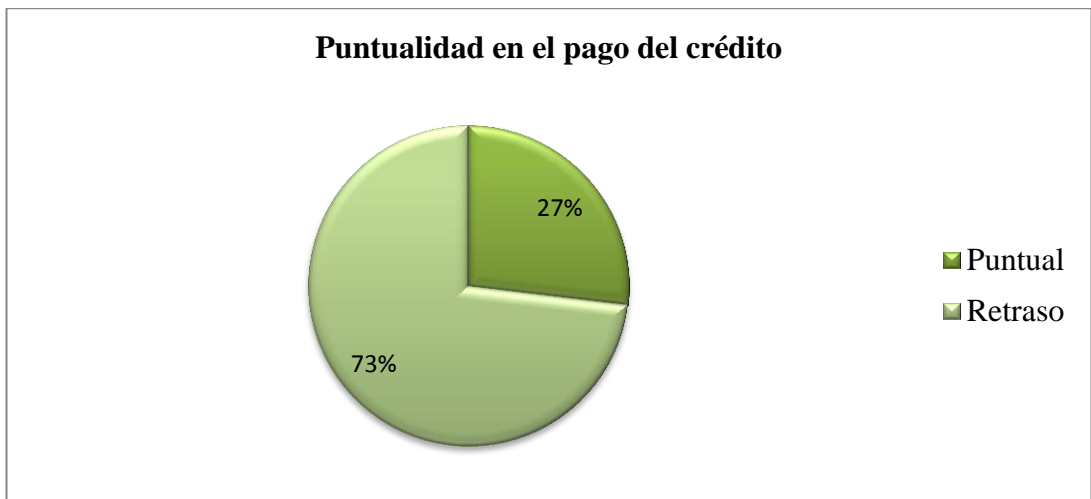


Figura N° 15.- Puntualidad en el pago del crédito
 Fuente: Detalle de cuentas por cobrar empresa Casa Musical Nuñez
 Elaborado por: Clavijo (2014)

A través de esta investigación se descubrió que solamente el 27% de los clientes cancelaron a tiempo el crédito en Casa Musical Nuñez, el 73% tiene morosidad.

Datos Financieros de Cuentas por Cobrar

En el 2013 las Ventas a Crédito en la empresa Casa Musical Núñez fueron por la cantidad de \$73.900,00 dólares.

Tabla N° 12.- Valor de ventas del 2013

Ventas totales Almacén 2013	\$ 607.420,48
Ventas Totales a Crédito año 2013	\$ 73.900,00
Provisión Cuentas Incobrables año 2013	\$ 6.074,20
Cartera Castigada 2013	\$ 5.000,00
Créditos Otorgados	123
Créditos no cobrados	15

Fuente: Información de las ventas empresa Casa Musical Núñez (2013)
Elaborado por: Clavijo (2014)

Gráfico de las Ventas y las Cuentas Incobrables del año 2013

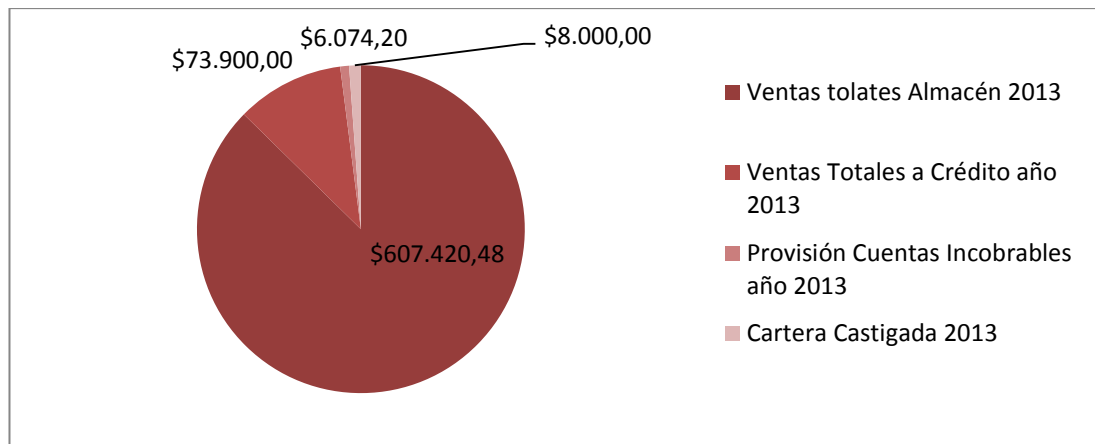


Figura N° 16.- Créditos Año 2013

Fuente: Detalle de cuentas por cobrar empresa Casa Musical Núñez
Elaborado por: Clavijo (2014)

Del anterior gráfico se desprende que la provisión de cuentas Incobrables fue superada por la Cartera impaga, de los 123 créditos otorgados, 15 no fueron cancelados, 10 clientes eran morosos habituales y 5 porque no se encontró el domicilio del cliente.

Análisis de valores de los créditos año 2011-2012-2013

Tabla N° 13.- Análisis de Ventas año 2013

DATOS	Año		
	2011	2012	2013
Ventas totales Almacén	\$ 318.053,71	\$ 473.216,02	\$ 607.420,48
Ventas Totales a Crédito año	\$ 105.204,99	\$ 81.000,00	\$ 73.900,00
Provisión Cuentas Incobrables año	\$ 3.180,54	\$ 4.732,16	\$ 6.074,20
Cartera Castigada	\$ 10.000,00	\$ 7.000,00	\$ 8.000,00
Créditos Otorgados	118	150	123
Créditos No cobrados	20	13	15

Fuente: Información cuentas por cobrar de la empresa Casa Musical Núñez (2013)
Elaborado por: Clavijo (2014)

Con el análisis de los créditos de los años 2011-2012-2013, se pudo determinar que no importa el número de los créditos concedidos, sino el valor que queda por cobrar y la pérdida por los incobrables.

Entrevistas al personal de la empresa Casa Musical Núñez

Estas preguntas se hicieron abiertas porque era necesario conocer la realidad de la concesión y la normativa que interpuso la administración para la entrega de un crédito, además los inconvenientes en la gestión de cobranzas

RESUMEN DE LA ENTREVISTA AL GERENTE

- **Objetivo de la entrevista:** Conocer la realidad actual y las falencias existentes en el proceso de crédito de la empresa Casa Musical Núñez.
- **Entrevistado:** Gerente General
- **Entrevistador:** Catalina Elizabeth Clavijo Morán

Tabla N° 14.- Interpretación Entrevista al Gerente

PREGUNTAS	RESPUESTA	INTERPRETACIÓN
1. ¿Conoce usted cual es el proceso para la concesión de créditos en la empresa?	El cliente viene al almacén, ve el producto, se entrevista con el vendedor, consulta el precio de la mercadería, presenta la solicitud, dice sus datos, presenta los documentos que solicita la empresa, presenta el detalle de sus ingresos personales, se consulta su historial de pago en el sistema de la empresa, se solicitan referencias al departamento de cobranzas, al Abogado, firma una letra de cambio del precio acordado con el vendedor, firma una letra de cambio y si se requiere se exige una garantía , como hipoteca o contrato con reserva de dominio.	Como resultado se puede obtener que el administrador conoce cuál es el proceso de créditos, ya que él ha delimitado los pasos y las exigencias a seguir para entregar una venta a plazos.
2. ¿Cuáles son los	El cliente presenta la solicitud de crédito, los documentos de	La administración ha delimitado los

requisitos que exige la empresa para conceder un crédito?	identidad, planilla de algún servicio básico, realizar un croquis del domicilio, confirmar números telefónicos, de domicilio, se le solicita al cliente un detalle de los ingresos personales, verificar el historial de crédito en el sistema, preguntar en cobranzas, preguntar al abogado, el cliente debe firmar una letra de cambio del crédito y presentar una garantía que respalde el crédito	parámetros o requisitos que se debe analizar y evaluar previo a conceder un crédito.
3. ¿Le consultan previo a conceder un crédito?	No, pocos son los casos en los que me han consultado	Se concluye que antes de conceder un crédito no se le consulta a la administración
4. ¿Los empleados cumplen con los requisitos para conceder un crédito?	Solamente en parte, se podría decir que el 60 % de lo que se les exige.	Los empleados de la empresa no cumplen con los requisitos que exige la administración para conceder un crédito.
5. ¿Ha tenido problemas por una venta a crédito en la empresa?	Si, si hemos tenido problemas más por la falta de cuidado en la concesión.	En su respuesta el gerente confirma que ha tenido problemas con los créditos debido al descuido en la concesión.
6. ¿Cuál cree usted que es el principal problema de la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez?	No se cumplen con los requisitos que solicita la empresa para solicitar un crédito.	El gerente confirma que no se cumplen las normas exigidas para conceder un crédito.
7. ¿Ha conocido de algún crédito en la empresa que	Tenemos varias ventas a crédito que presentaron dificultades al momento de ser cobradas, en especial en los casos de verificación de	La empresa ha tenido muchos inconvenientes al momento de cobrar, más

presento problemas para el cobro?	datos, a veces dan una dirección, pero resulta que no vive hay o que se ha ido a otro país.	que nada por la insuficiente verificación de datos del cliente.
8. ¿Tiene indicadores financieros para medir la concesión de los créditos?	No, no tenemos.	La empresa no tiene indicadores financieros para la medición de la concesión de créditos
9. ¿La empresa ha sufrido problemas económicos por conceder ventas a crédito?	Si ha habido pérdidas económicas.	Casa Musical Núñez ha sufrido pérdidas económicas por haber concedido ventas a crédito y no haber cobrado la deuda.
10. ¿Ha tenido problemas con los empleados por la concesión de créditos?	En general no mucho pero si se necesitan ajustar mejores parámetros para conceder las ventas a crédito.	El gerente manifiesta que no ha tenido problemas con los empleados por las ventas a créditos, pero si deben mejorar el proceso.
11. ¿Las ventas a crédito en la empresa han presentado morosidad?	Si, algunos clientes después de vencerse el crédito no cancelan el mismo, aún después de acabar el año.	El cliente ratifica que existe morosidad en las ventas a crédito en la empresa.
12. ¿Cree usted que la concesión de créditos incide en la morosidad en la empresa Casa Musical Núñez?	Si, al entregar una venta a crédito sin el suficiente análisis ha provocado que muchos clientes queden morosos en la empresa.	La respuesta del gerente es que si existe relación entre la concesión de créditos y la morosidad.

Fuente: Gerente empresa Casa Musical Núñez

Elaborado por: Clavijo (2014).

RESUMEN DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE ALMACÉN Y AL VENDEDOR

- **Objetivo de la entrevista:** Conocer la realidad actual y las falencias existentes en el proceso de crédito de la empresa Casa Musical Núñez.
- **Entrevistado:** Jefe de Almacén de ventas
Vendedor que no concede crédito
- **Entrevistador:** Catalina Elizabeth Clavijo Morán

Tabla N° 15.- Interpretación entrevista al Jefe de Almacén y al Vendedor

PREGUNTAS	RESPUESTAS		INTERPRETACIÓN
	Jefe de almacén	Vendedor que no concede crédito	
1. ¿Conoce usted cual es el proceso de concesión de créditos?	El cliente viene se entrevista con el vendedor, le informa sobre el producto que desea adquirir, presenta la solicitud, el cliente entrega sus datos personales, direcciones, teléfonos, presenta la cédula, planillas básicas, se verifica en el sistema si no está debiendo y el cliente después de acordar el pago con el vendedor firma una letra de cambio, si es necesario dependiendo el monto presenta alguna garantía.	La persona encargada que es el jefe de almacén, él se encarga de dar o no el crédito, en otras ocasiones también aprueba el crédito otro vendedor, que también vende a crédito, para esto el cliente presenta la solicitud presenta los documentos necesarios, se verifica su información, llena una letra y se le concede crédito.	Como resultado se obtuvo que tanto el jefe de almacén como el vendedor que no da crédito conocen el proceso para conceder un crédito en la empresa Cas Musical Núñez.

2. ¿Existen normas definidas en la empresa para la concesión de créditos?	Sí, pero el proceso no esta tan bien definido.	Sí, y la persona que concede crédito debe cumplirlas	Los dos trabajadores conocen que existen normas para la concesión de crédito en la empresa
3. ¿Cuáles son los requisitos que exige la empresa para conceder un crédito?	La solicitud de crédito, los documentos de identidad, planilla de algún servicio básico, realizar un croquis del domicilio, confirmar números telefónicos, de domicilio, se le solicita al cliente un detalle de los ingresos personales, verificar el historial de crédito en el sistema, preguntar en cobranzas, preguntar al abogado, el cliente debe firmar una letra de cambio del crédito y presentar una garantía que respalde el crédito	La cédula de ciudadanía, papeleta de votación, alguna planilla básica, no tener deudas actuales y no haber presentado inconvenientes con créditos anteriores.	La conclusión a esta pregunta es que hay algunos papeles, además debe verificar los datos del cliente para otorgar una venta a crédito.
4. ¿Los clientes cumplen las normas que solicita la empresa para conceder un crédito?	Algunos si, otros no.	Yo, no concedo ventas a crédito, la persona encargada de otorgarlos debe verificar que se cumplan con todos los parámetros que exige la empresa para vender a crédito.	Para el Jefe de almacén algunos clientes no cumplen con las exigencias para la concesión de una venta a crédito, mientras que para el vendedor es obligación de la persona que otorga el crédito vigilar que se cumplan.

5. ¿Quién se encarga de aprobar, verificar los datos y conceder el crédito en la empresa?	El vendedor	El jefe de almacén, y en pocas ocasiones otro vendedor que también vende a crédito, se encarga de otorgarle y aprobar la venta a crédito.	Se obtiene como resultado que apenas es una persona la que se encarga de aprobar, verificar los datos y conceder los créditos
6. ¿Se analiza el historial de crédito y la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle la venta del producto a crédito?	Algunas veces	La persona encargada de aprobar el crédito debe realizarlo.	En la empresa algunas veces se analiza el historial de crédito y la capacidad de pago del cliente, antes de entregarle una venta a crédito
7. ¿Usted ha otorgado alguna venta a crédito solo por ser amigos o conocidos?	Sí.	Yo no doy crédito, peor a un amigo, porque es algo realmente delicado.	Mientras el Jefe de Almacén si otorga ventas a crédito a sus amigos, el vendedor se abstiene de vender a crédito porque es un asunto delicado.
8. ¿Ha verificado previamente a otorgarle la mercadería a crédito el historial de pago de los clientes que son conocidos o amigos?	No.	Eso no aplica conmigo, porque yo no doy crédito.	El Jefe de almacén no verifica la capacidad de pago de un cliente que es amigo o conocido y solo por el hecho de conocerlo le otorga un crédito.

9. ¿Ha tenido problemas por la concesión de algún crédito?	Si, algunos clientes nos han quedado mal	Si, algunos clientes de compañeros de la empresa, incluso han tenido que recurrir al sistema legal para recuperar el valor de la venta a crédito, por ese motivo yo no concedo créditos.	Por los problemas en la concesión de créditos algunos vendedores de la empresa se abstienen de conceder ventas a crédito.
10. ¿Ha tenido clientes que presentaron datos falsos?	Sí, pero no han sido muchos.	Si, por supuesto, esa es otra de las razones por las que yo no concedo crédito.	El proceso de verificación de los datos es trascendental para evitar datos falsos y futuras deudas incobrables.
11. ¿Cree usted que la concesión de créditos incide en la morosidad en la empresa?	Sí, realmente si.	Por supuesto, la morosidad se basa en que la persona que está haciendo el crédito no tiene los recursos para cancelarlo, esto se evitaría si se evaluará mejor al cliente.	Ambos entrevistados consideran lo mismo que la concesión de créditos influye en la morosidad.
12. ¿Tiene la suficiente capacitación para conceder una venta a crédito?	No.	Si se tiene la capacitación, pero nuestro medio no es el idóneo porque no tenemos los datos necesarios como para evaluar al cliente y poder confiar en el cliente.	El jefe de almacén concluye que no tiene capacitación para otorgar un crédito, pero el vendedor dice que a pesar de tener la capacitación, es necesario evaluar bien al cliente

Fuente: Jefe de almacén y Vendedor empresa Casa Musical Núñez
Elaborado por: Clavijo (2014)

RESUMEN ENTREVISTA AL JEFE DE COBRANZAS

- **Objetivo de la entrevista:** Conocer la realidad actual y las falencias existentes en el proceso de crédito de la empresa Casa Musical Núñez.
- **Entrevistado:** Jefe de Cobranzas
- **Entrevistador:** Catalina Elizabeth Clavijo Morán

Tabla N° 16.- Interpretación Entrevista al Jefe de Cobranzas

PREGUNTAS	RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
1. ¿Conoce usted cuál es el proceso de concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez?	El cliente se acerca la empresa, pregunta sobre el producto, solicita una entrevista con el vendedor para que le explique sobre el producto, solicita el crédito, el vendedor le pide los documentos, es decir cédula de identidad y papeleta de votación, la planilla del domicilio, se ve en el sistema si no tiene un impedimento de acceder al crédito, acuerdan entre el cliente y vendedor la forma de pago y si cumple con estos requisitos se le otorga el crédito, firma las letras de cambio y se le entrega la mercadería.	El jefe de cobranzas conoce sobre el proceso de la concesión de créditos.
2. ¿Cuáles son los	Son 12 parámetros la solicitud, las copias de cédula y papeleta de	Se concluye que se han

requisitos que exige la empresa para conceder un crédito?	votación, la planilla de Luz, Agua o Teléfono, el croquis del Domicilio, se confirman los números Telefónicos, se debe confirmar el Domicilio, el cliente debe entregar un detalle de ingresos personales, se debe verificar del Historial de Crédito del cliente, el vendedor debe solicitar referencias del Departamento de Cobranzas, y referencias del abogado, el cliente debe llenar una Letra de Cambio por la suma del crédito y presentar garantías para el cobro (hipoteca, reserva de dominio).	establecido los parámetros para conceder un crédito.
3. ¿Qué problemas se le han presentado para la recuperación de un crédito?	Muchas de las veces no se confirman ni direcciones, ni teléfonos, y el croquis de los domicilios están mal hechos, por eso no se encuentra a algunos clientes y estos se vuelven incobrables.	Se establece que al no verificarse los parámetros para conceder una venta a crédito se dificulta la gestión de cobros.
4. ¿Ha tenido problemas en buscar direcciones de clientes morosos?	Si muchas veces, porque los que conceden el crédito no verifican los datos	El jefe de cobranzas ha tenido inconvenientes en encontrar los domicilios de morosos
5. ¿La empresa ha presentado problemas para recuperar algunos créditos?	Si porque no se encuentra a los deudores, en otros casos no se solicitaron datos o verificación del abogado, por lo que no se descubrió que el solicitante de la mercadería a crédito estaban declarados insolventes, lo que repercutía en la posibilidad de recuperar el crédito.	Se concluye que la empresa presenta morosidad porque no se confirman con los diferentes departamentos el historial del solicitante de crédito.

6. ¿Cuál es el proceso para el cobro del crédito?	Se vence la primera cuota de las tres, se comunica al departamento de cobranzas, e inicia llamando al cliente, se le da de plazo para cancelar una semana, si en esa semana no viene, se lo va a buscar a su casa y en caso de que no cancele vencida la totalidad de las tres letras y no están canceladas, en el plazo de dos semanas se le inicia el trámite judicial.	El proceso de cobro después de vencerse una letra, ventas pasa al departamento de cobranzas, se llama al cliente, se lo busca en su casa y después de vencerse las tres letras, dos semanas después se inicia el trámite judicial
7. ¿Cree usted que los inconvenientes de la gestión de cobros generan morosidad?	Sí, porque al no encontrarse al cliente y no poder cobrarle, se demora más tiempo la empresa en recuperar ese crédito lo que aumenta la morosidad y existe la posibilidad que esa deuda se vuelva incobrable.	Se concluye que la concesión de créditos si incide en la morosidad

Fuente: Jefe de Cobranzas empresa Casa Musical Núñez

Elaborado por: Clavijo (2014)

A casi todos los entrevistados se les hicieron preguntas diferentes, exceptuando al Jefe de Almacén y al vendedor que no concede créditos, pero para hallar una mejor solución al problema de investigación, en la parte final se le hicieron las mismas preguntas a los 4, para tener una mejor comprensión de la manera más factible de solucionar el problema, y para un mejor análisis se las interpretará a parte con la respuesta de todos los entrevistados.

ENTREVISTA PREGUNTAS GENERALES

- **Entrevistados:** Gerente
 - Jefe de Almacén
 - Vendedor que no concede créditos
 - Jefe de Cobranzas
- **Entrevistador:** Catalina Elizabeth Clavijo Morán

Tabla N° 17.- Interpretación Entrevista Preguntas Generales de solución al Problema

PREGUNTAS	RESPUESTAS				INTERPRETACIÓN
	<u>Gerente</u>	<u>Jefe de Almacén</u>	<u>Vendedor no concede créditos</u>	<u>Jefe de Cobranzas</u>	
1. ¿Cree usted que es necesario mejorar el proceso de concesión de créditos de la empresa Casa Musical Núñez?	Si, mejorar el proceso de concesión de crédito es indispensable.	Sí.	Por supuesto porque si hay un buen estudio del cliente, que evalué correctamente previo a concederle el crédito, si ha habido muchos casos que el señor que otorga el crédito, si ha evaluado bien al cliente y este si ha tenido la solvencia necesaria para pagar y no se ha tenido ningún	Si para evitar los inconvenientes al momento de cobrar la deuda	Todos concordaron que es necesario mejorar la concesión de crédito para evitar los problemas de morosidad que atraviesa la empresa.

			problema al pagar el crédito.		
2. ¿Cree usted que es necesario que las políticas que regulen la concesión de créditos en la empresa?	Sí, es necesario regular las ventas a crédito y su cobro.	Sí, claro	Sí, es muy importante porque se podría evitar que algunos clientes queden con créditos incobrables	Si, y vigilar que se cumplan.	Todos los entrevistados están de acuerdo en establecer políticas que regulen el crédito
3. ¿Cree usted que es necesario crear un comité de crédito que apruebe el crédito?	Si, para controlar mejor las ventas dadas a crédito y evitar pérdidas económicas para la empresa por los créditos incobrables.	Sí, porque depende del volumen de venta se analizara al cliente	Es necesario, porque se delegaría las funciones para que nos digan a nosotros sí se puede o no otorgar una venta a crédito.	Si, para que se controle de mejor manera la concesión y no sea decisión de una sola persona.	Los entrevistados están de acuerdo en la creación del comité de crédito, para que haya una mejor evaluación del crédito
4. ¿Quiénes cree usted que deben conformar el comité de crédito?	El departamento financiero y el jefe de almacén	Vendedor, la persona que hace cobranzas y	Estaría conformado por el jefe de almacén, el gerente, y alguien de contabilidad porque son los que más nos presionan cuando hay	El Jefe de almacén, el gerente y los vendedores	En esta pregunta los criterios son diversos, el comité puede ser conformado por el jefe

		el gerente.	inconvenientes con un crédito		financiero, el jefe de almacén, el jefe de cobranzas, el gerente y los vendedores.
5. ¿Desde qué monto cree usted debe reunirse el comité de crédito para aprobar un crédito?	Desde un promedio de cinco mil dólares (5,000)	Un monto sobre diez mil dólares (10.000,00)	Primero se debe evaluar al cliente, saber cuánto gana, si una persona tiene la capacidad de pagar dos mil dólares en tres pagos esto debería hablarlo el comité y decidir si darle o no pero si solicita más y su capacidad de pago es menor, sería ilógico que se le conceda el crédito.	Desde mil dólares (1.000,00)	Los entrevistados manifestaron diversas respuestas el comité puede reunirse dependiendo del monto de crédito, respondieron entre 1.000, 5.000 y 10.000

Fuente: Personal de la empresa Casa Musical Núñez

Elaborado por: Clavijo (2014)

4.2.1. Coeficiente de correlación

Para demostrar la relación entre dos variables se va a aplicar el coeficiente de correlación lineal según Triola (2009): “Es una medida numérica de la fuerza de la relación entre dos variables que representan datos cuantitativos, para concluir que existe (o no) una relación entre dos variables” (pág. 517).

Brandariz (1977): “La correlación trata de fijar la independencia existente entre dos fenómenos, midiendo cuantitativamente las causas que se derivan de determinados efectos” (pág. 110).

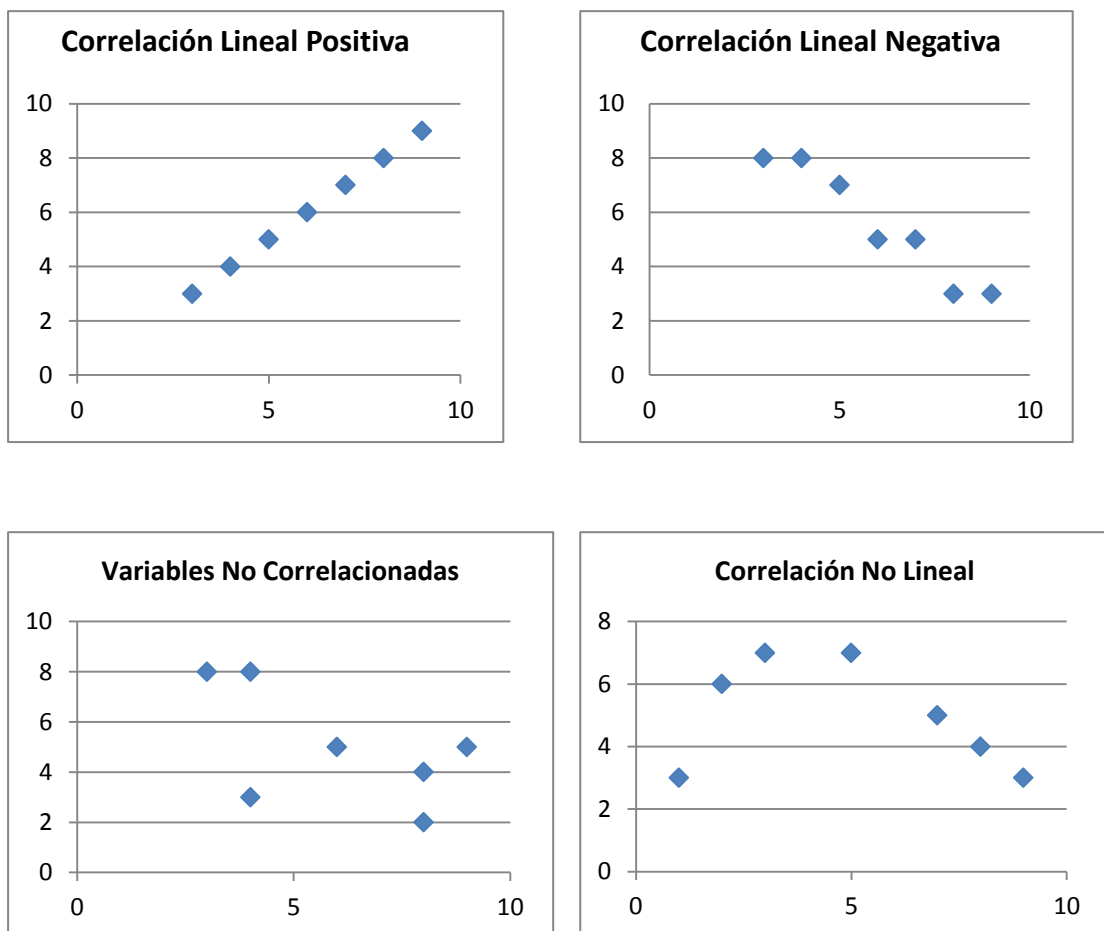


Figura N° 17.- Gráfico de Correlación
Elaborado por: Rodríguez (2007)
Fuente: Rodríguez (2007)

La curva debe ser una línea recta para demostrar que existe una correlación entre las variables, la curva puede ser tanto ascendente como descendente, pero debe ser una línea recta.

Para establecer la correlación entre las dos variables se utilizará los datos que contienen la concesión de los clientes y la morosidad:

Tabla N° 18.- Datos Correlación de la V. Independiente y Dependiente.

Cientes	Requisitos concesión	Concesión	Morosidad
7	4	0,33	1,66
8	5	0,42	1,31
8	6	0,50	0,97
3	7	0,58	0,74
11	8	0,67	0,67
14	9	0,75	0,25
8	10	0,83	0,17
26	11	0,92	0,01
8	12	1,00	0,00

Fuente: Detalle de cuentas por cobrar empresa Casa Musical Núñez (2013)
Elaborado por: Clavijo (2014)

El coeficiente de correlación aplica la siguiente formula:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Para la aplicación de la fórmula de correlación se aplicaran los siguientes datos:

Tabla N° 19.- Cálculo de la correlación

X= Variable Independiente- Concesión de Créditos

Y= Variable Dependiente – Morosidad

N°	x	Y	Exy	Ex2	Ey2
1	0,33	1,66	0,55	0,11	2,76
2	0,42	1,31	0,55	0,18	1,72
3	0,50	0,97	0,48	0,25	0,93
4	0,58	0,74	0,43	0,34	0,55
5	0,67	0,67	0,44	0,44	0,44
6	0,75	0,25	0,19	0,56	0,06
7	0,83	0,17	0,14	0,69	0,03
8	0,92	0,01	0,03	0,85	0,00
9	1,00	0,00	0,01	1,00	0,00
Suma	6,00	5,81	2,83	4,42	6,49

Fuente: Cuentas por cobrar empresa Casa Musical Núñez.
Elaborado por: Clavijo (2014)

Con los datos de esta tabla se reemplaza la fórmula:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{9(2,83) - (6)(5,81)}{\sqrt{9(4,42) - (6)^2} \sqrt{9(6,49) - (5,81)^2}}$$

$$r = \frac{25,33 - 34,85}{\sqrt{1,93} - \sqrt{4,97}}$$

$$r = \frac{-9,4}{9,6}$$

$$r = -0,98$$

Con los datos antes establecidos de las fichas de observación, realizadas a las carpetas de los clientes de la empresa Casa Musical Núñez que fueron establecidos en la muestra, Es necesario tener una correlación lineal para demostrar que existe una correlación entre las dos variables.

A partir de los datos de x & y establecidos, las variables de concesión de créditos y morosidad en la empresa, se obtuvo el siguiente gráfico en el que se determina la relación entre las dos variables

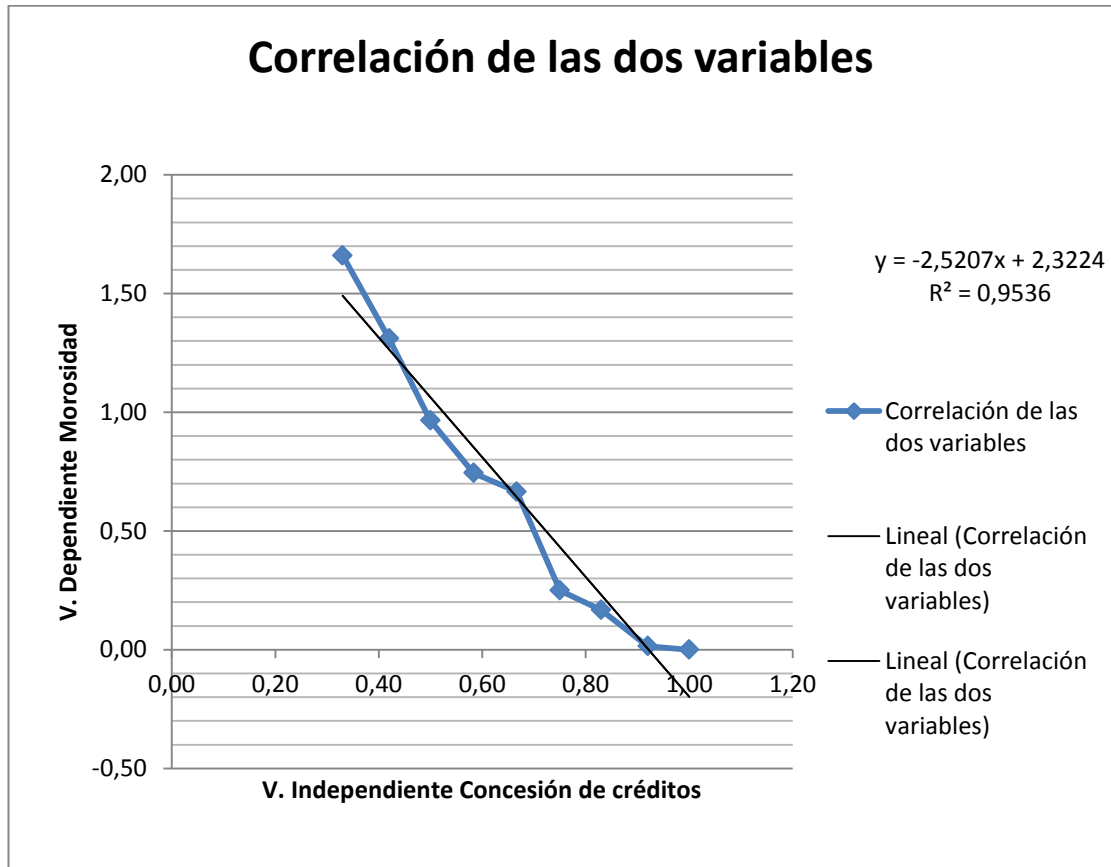


Figura N°18.- Correlación entre la Concesión y Morosidad en los créditos de la empresa Casa Musical Núñez

Fuente: Cuentas por cobrar empresa Casa Musical Núñez (2013)
Elaborado por: Clavijo (2014)

Se puede mencionar la definición de variables incorreladas, las variables deben estar relacionadas si están entre -1 o + 1, para la presente investigación el coeficiente es - 0,98 como lo manifiesta Rodríguez “Si los valores pequeños X están asociados con valores grandes de Y, y si valores grandes de X están asociados con los valores pequeños de Y entonces la covarianza tiene signo negativo, en este caso los datos tienen una tendencia lineal con pendiente negativa”, demostrando que si existe correlación entre la variables analizadas, cuando el valor de la variable independiente Concesión de Créditos aumenta la variable dependiente Morosidad disminuye, con el anterior cálculo y el gráfico, se

demuestra que si existe una correlación negativa fuerte, entre las dos variables con un valor de - 0, 98. Lo que determina que a mayor cumplimiento de los requisitos que establece las políticas de la empresa para la concesión de créditos menor será la morosidad en la misma.

Cupelli (1980): “La cuentas se atrasan por varios motivos (...), a fin de evitar estos problemas hay que otorgar créditos en forma correcta, acorde a las reales posibilidades de los solicitantes y procediendo a un seguimiento intensivo de la evolución de sus cuentas” (pág. 44).

Cordoba(2012):” La política de la empresa para conceder créditos incide en el nivel o tamaño de la inversión en cuentas por cobrar, en tal sentido, esta inversión será mayor mientras más liberal sea la política adoptada” (pág. 224).

Ortiz (2004): “La decisión crediticia se debe tomar con base en antecedentes históricos o presentes, es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas”.

4.3. Verificación de la hipótesis

La verificación de la hipótesis es la respuesta a la relación que se establece con el problema planteado, lo que se demuestra después de aplicados los datos de la correlación ya que el estadístico de prueba solicita que para calcular t student, se establezca el valor de correlación.

Esta verificación se realiza mediante un método estadístico, para demostrar esto se plantean dos hipótesis (H_0 + hipótesis nula), (H_1 + hipótesis alternativa).

Planteamiento de la Hipótesis

La Concesión de Créditos incide en la Morosidad de la empresa Casa Musical Núñez.

a) Modelo Lógico

H₀ o Hipótesis nula = La concesión de créditos NO INCIDE en la morosidad de la empresa Casa Musical Núñez en el año 2013

H₁ o Hipótesis alternativa=La Concesión de Créditos INCIDE en la Morosidad de la Empresa Casa Musical Núñez en el año 2013.

b) Modelo Matemático

$$H_0 = X_1 = X_2$$

$$H_1 = X_1 \neq X_2$$

c) Modelo Estadístico

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

t= t de student

r= Coeficiente de Correlación

n= Número de datos

d) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Se aplicó un nivel de significancia del 5% (95% de confianza y 5 % de error)

e) Regla de decisión

$$gl = (nf - 1)(nc - 1)$$

Dónde:

gl: Grados de Libertad

nf : Número de filas de la tabla

nc : Número de columnas de la tabla

Se reemplaza la fórmula

$$gl = (nf - 1)(nc - 1)$$

$$gl = (9-1) (9-1)$$

$$gl = 8 \text{ grados de libertad}$$

Valores de t tabulado

Se encuentra en el Anexo 5

t tabulado= + 2,306 o -2,306

a) Cálculo del estadístico de prueba de la hipótesis

“t” Calculado

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1 - r^2}{n - 2}}}$$

$$t = \frac{-0,98}{\sqrt{\frac{0,049}{9 - 2}}}$$

$$t = \frac{-0,98}{0,083}$$

$$t = -11,68$$

Representación Gráfica de la Verificación de la hipótesis

Después de calcular “ t_c ” es decir t calculado y de obtener el dato, se analiza el dato de “ t ” tabulado, se analiza si la hipótesis H_0 se acepta o se rechaza, lo que queda graficado en la siguiente campana de gauss:

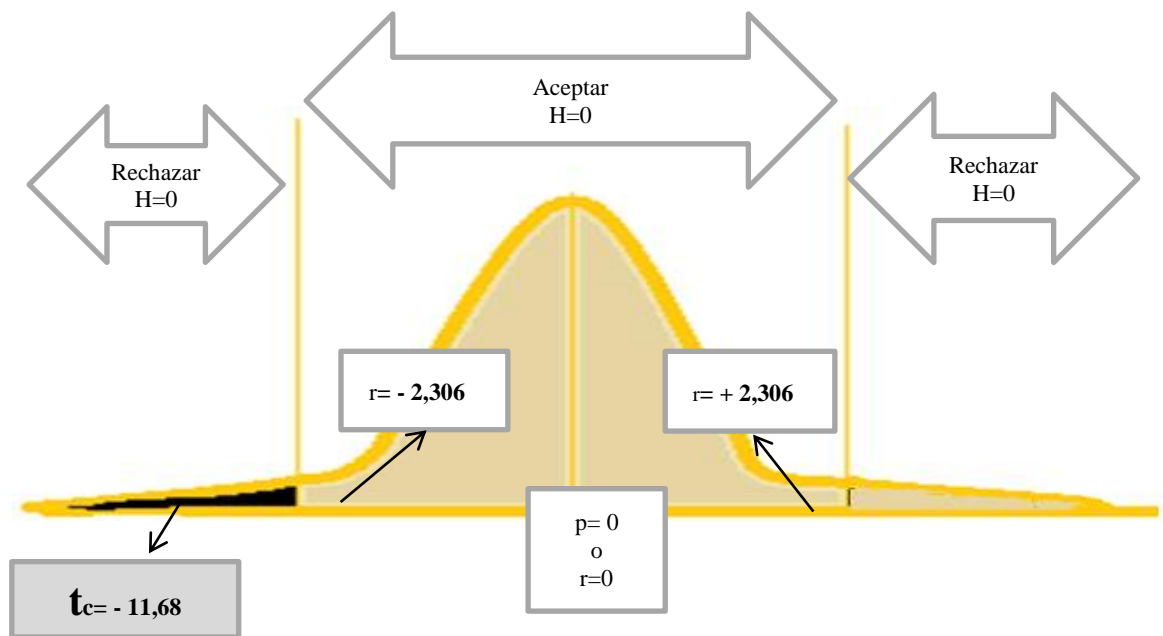


Figura N° 19.- Campana de Gauss para la Comprobación de la hipótesis
Fuente: Triola (2009)
Elaborado por: Clavijo (2014)

t tabular = -2,306 y +2,306 (valor según tabla T de student)

Concluyendo que:

Con los datos de la investigación, se calculó un valor de t student $t_c = -11,68$, el mismo que no forma parte del intervalo de aceptación de la hipótesis nula H_0 ubicado entre (-2,306 ; +2,306), por lo tanto **RECHAZO** la hipótesis nula Y **ACEPTO** la hipótesis alterna, que dice que la Concesión de Créditos **INCIDE** en

la Morosidad de la empresa Casa Musical Núñez de la ciudad de Ambato en el año 2013, demostrando que a mayor cumplimiento de los requisitos que establece las políticas de la empresa para la concesión de créditos menor será la morosidad en la misma.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se analizaron los datos de los clientes a lo que se le concedió ventas a crédito en la empresa Casa Musical Núñez, mediante la técnica de observación y e check list realizado a las carpetas de cada cliente y se determinó que el proceso de concesión de créditos no está bien definido, de las entrevistas realizadas al gerente se establece que no se controla que se cumplan los requisitos que son exigidos en la empresa para vender un producto a crédito, por la falta de control en la información solicitada, muchos de los clientes entregan datos falsos, además de la entrevista al Jefe de Almacén se tuvo como conclusión que muchas veces se otorgan créditos a amigos, conocidos y familiares sin una evaluación previa de la capacidad de pago de los mismos.
2. Se calculó el porcentaje de morosidad por cada cliente, y descubrió que existe clientes que después de nueve meses no cancelaron el total del crédito, llegando a tener un porcentaje de 266% en retardo del pago, lo que significa que cancelaron en más de 9 meses, pero el tiempo para es que se otorga es solamente se otorga para 3 meses, y después de los check list realizados al proceso de concesión se demostró que los clientes que más se retardaban en el pago son a los que menos requisitos se les exigieron para concederles la venta a crédito.
3. Se demostró que en la empresa Casa Musical Núñez se conceden en la actualidad créditos sin realizar ningún tipo de análisis previo, y esto incide en la morosidad, por lo es necesario regular este proceso para que se controle mejor, en las entrevistas realizadas al personal de la empresa se sugiere la realización de una normativa que controle y regule la concesión de créditos,

disminuya la morosidad y solucione los inconvenientes en la gestión de cobros.

5.2 Recomendaciones

1. Se debe controlar la concesión de créditos, vigilando que todos los requisitos solicitados a los clientes que necesitan un crédito en la empresa Casa Musical Núñez se entreguen, para que se tenga mejor conocimiento de la situación económica del cliente y se garantice la recuperación del crédito.
2. Es necesario vigilar la recuperación del crédito, y regular la concesión de créditos para disminuir la morosidad, la empresa Casa Musical Núñez, debe vigilar que los clientes cumplan con las fechas de pago, el departamento de cobranzas debe estar muy atento a las fechas de vencimiento, y mediante el sistema que la empresa posee, sacar reportes semanales con los clientes a los que se les vaya a vencer el pago.
3. Se debe elaborar un modelo para la concesión de créditos y cobranzas, que regule las actividades de esto, proponiendo diversas políticas, con el objetivo de minimizar la morosidad, y disminuir los inconvenientes en la gestión de cobros, para esto se creará una comisión de crédito que regule el proceso de concesión, además es necesario capacitar al personal apropiadamente para que conozca la necesidad de controlar que se cumplan estos procedimientos,

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1 Título

MODELO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA LA EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ.

6.1.2 Institución ejecutora

Empresa Casa Musical Núñez.

6.1.3 Ubicación

Calle Martínez y Pérez de Anda 433, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

6.1.4 Beneficiarios

- Departamento de Ventas.
- Departamento de Cobranza.

6.1.5 Tiempo para la ejecución

Se ejecutará 15 días (del 15 de Julio 2013 al 01 de Agosto del 2014).

6.1.6 Responsable

- El gerente de la empresa Casa Musical Núñez.
- El departamento de Ventas de la empresa Casa Musical Núñez.
- El departamento de cobranzas de la empresa Casa Musical Núñez

6.1.7 Presupuesto para la ejecución de la propuesta

Tabla N° 20.- Presupuesto de la propuesta

RUBROS DE GASTOS	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Investigador 200 horas	4.00	800.00
Recursos Humanos 20 horas	8.00	160.00
Equipo de Oficina	100	100.00
Impresiones 400	0.10	40.00
Computador 100 horas	0.50	50.00
Imprevistos	20.00	20.00
TOTAL		1100

Fuente: Clavijo (2014)

Elaborado por: Clavijo (2014)

6.1.8 Cronograma de Actividades para la ejecución de la propuesta

Tabla N° 21.- Cronograma de Actividades

N°	Tarea	Duración	Inicio	Fin	Sep.	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Análisis de los objetivos y estrategias planteadas	15 días	25/10/2014	13/11/2014				
2	Análisis de las reformas planteadas en el proceso de concesión de créditos	20 días	14/11/2014	28/11/2014				
3	Presentación del Reglamento de Créditos	15 días	29/11/2014	14/12/2014				
4	Ejecución de la propuesta	30 días	15/12/2014	15/01/2015				
5	Evaluación de la Propuesta	10 días	16/01/2015	26/01/2015				

Fuente: Clavijo (2014)
Elaborado por: Clavijo (2014)

6.2. Antecedentes de la Propuesta

La empresa Casa Musical Núñez se dedica a la venta de instrumentos musicales, y por ampliar sus líneas de venta, decidió vender a crédito, pero a pesar de que se establecieron requisitos para el otorgamiento de los mismos, esto no se controla, y después de la investigación realizada se determinó que por las fallas en el proceso de concesión de créditos provocó que muchos clientes no cancelaran a tiempo sus créditos, incluso un cliente presento el 266 % de morosidad, es decir se demoró en pagar 10 meses una deuda que debía cancelar en apenas 3 meses.

Se detectó el casi inexistente control al momento de otorgar créditos, por causa de que las funciones de los empleados no han sido definidas con claridad, por lo que la responsabilidad de no se encuentra bien establecida, ya que por obtener una venta y con el pensamiento de que si se procede con rigurosidad al momento de investigar al posible cliente, la venta podría perderse, al final no podría

realizarse, además muchas veces piensan que por ser clientes de años van a cancelar la deuda y lo que se demostró en el desarrollo de la presente investigación, que dejó en evidencia que los empleados no asumen el suficiente cuidado al momento de conceder un crédito.

Los empleados se justifican argumentando que se otorgan créditos a personas conocidas, y que van a cancelar, pero esto no se demuestra debido a que hay créditos con un alto nivel de morosidad, los cuales no fueron recuperados con prontitud, porque solamente constataron que anteriormente si cancelaron el crédito, pero que al ser concedidos sin conocer realmente las condiciones personales de los clientes, en ese momento y cuando solicitaron un nuevo crédito pero las situaciones pudieron haber cambiado, e imposibilitar la recuperación del mismo.

6.3. Justificación

Evitar el aumento de la morosidad y mejorar la concesión de créditos es sumamente importante para disminuir pérdidas en la empresa, después de que se analizaran los datos expuestos anteriormente de los 93 clientes, apenas 8 clientes cumplieron con todos los requisitos solicitados para la concesión de crédito, por esto apenas 25 clientes pagaron a tiempo, en los 3 meses la empresa da como periodo para el pago del crédito.

La propuesta servirá para evitar el escaso control en lo que respecta a los registros de las cuentas por cobrar, debido a que estos no se efectúan, ya que el control lo realizan solo con una verificación superficial de los documentos de crédito como las letras de cambio firmadas por los clientes, con este modelo se busca proteger de dificultades ante una posible confusión, deterioro o pérdida por la manipulación de estos documentos crediticios.

Esta propuesta es novedosa porque la empresa Casa Musical Núñez, no cuenta con un modelo que regule, controle la concesión de créditos y que verifique el proceso de cobranzas.

La factibilidad de la propuesta radica en el análisis previo del proceso de la concesión de créditos y la incidencia de este con la morosidad, según como se determinó existe un gran ocurrencia de este en el anterior, por esto este modelo permitirá que la gerencia tome cartas en el asunto y se mejore el control y la verificación de los datos al momento de otorgar un crédito. El planteamiento de la presente propuesta designara el personal que ejecutará cada tarea, además se busca enfocar el análisis del cliente, para disminuir la morosidad.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Realizar un modelo para la concesión de crédito y cobranzas, que regule las actividades de crédito y cobro, enfocado a reorganizar la estructura organizacional de ambos departamentos de la empresa Casa Musical Núñez.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Plantear nuevos estudios organizacionales y funcionales para los departamentos de ventas y cobranzas en la empresa Casa Musical Núñez.
- Reestructurar el proceso de concesión de crédito y de cobro en la empresa Casa Musical Núñez.
- Establecer políticas de control para la concesión de créditos y cobranzas en la empresa Casa Musical Núñez.

6.5 Análisis de factibilidad

6.5.1. Factibilidad económica

Casa Musical Núñez cuenta con los medios económicos necesarios para llevar a cabo la aplicación de la propuesta, y la correcta difusión de la misma a todos los vendedores.

6.5.2. Factibilidad Legal

Según La Ley Orgánica de defensa del consumidor establece en el Artículo 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:

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. 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;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. 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.

En el **Artículo 49**: 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.

6.5.3. Factibilidad social

El personal de la empresa Casa Musical Núñez, está dispuesto a colaborar con el desarrollo de la presente propuesta y con la aplicación de la misma, porque aumentará los beneficios de la entidad.

6.5.4. Factibilidad administrativa

Se da la apertura y la facilidad por parte del personal Administrativo, al momento de dar a conocer la presente propuesta, esto incluye los procesos de concesión de créditos de la empresa, ya que servirá para mejorar esto, además el departamento de ventas y cobranzas se comprometen a tomar en consideración esta propuesta para mejorar el control y el proceso de ventas a crédito.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Modelo

Garófalo (2000): “Esquema teórico generalmente en forma matemática, de un sistema, o de una realidad compleja, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento”.

Kohler (2002): “Patrón, sistema, o grupo de postulados donde relaciones funcionales, incluyendo definiciones entre variables y parámetros cuyo propósito es el de conceptualizar los hallazgos empíricos y planear, diseñar y analizar los resultados de investigaciones sistemáticas”.

Kohler (2002): “Aunque frecuentemente se considere que están confinados a investigaciones en las ciencias matemáticas y otras ciencias avanzadas, los

modelos son esenciales en el trabajo sistemático en cualquier campo que trate de problemas complejos que representen relaciones entre hechos y objetivos”

Organigrama

Agudelo (1992): “Un organigrama o gráfica de organización, es la representación diagramada de las principales funciones, actividades y canales de autoridad y responsabilidad de la organización” (pág. 98).

Utilidad de los Organigramas

Agudelo (1992): “Un organigrama nos permite el establecimiento de una organización, e integración de funciones y actividades de la organización” (pág. 98).

Clases de Organigramas

Agudelo (1992): “los organigramas pueden ser”:

- “Verticales”
- “Horizontales”
- “Circulares”
- “Escaleras”

Organigrama Horizontal

Agudelo (1992): “este tipo de organigramas son poco usados, ventajosos porque se sigue el hábito de la lectura, de izquierda a derecha, indicando en forma sencilla y clara los niveles de organización, comienza por la izquierda y va ascendiendo a la derecha” (pág. 102).

Nivel del Organigrama

Agudelo (1992): “En la empresa para representar los diversos niveles orgánicos, se acostumbra en nuestro medio así”:

- Primero: Gerente.
- Segundo: División o Subgerencia.
- Tercero: Departamento.
- Cuarto: Sección.
- Quinto: Supervisión.

Agudelo (1992): “La terminología cambia con el tipo de organización, además, no existe unificación de criterio, ni siquiera para el mismo tipo de organización” (pág. 100).

SISTEMAS DE ORGANIZACIÓN

Agudelo (1992): “Existen tres sistemas básicos”:

1. Organización de línea
2. Organización funcional
3. Organización de línea y staff

“Se habla también de la organización por comité” (pág. 108).

Organización de línea

Agudelo (1992): “La organización de línea o de tipo militar, es la más antigua y simple (...) la autoridad y las responsabilidades se transmiten por una sola línea, es decir hay una verdadera jerarquía de autoridades, en el que el superior ordena y los subordinados obedecen en forma inmediata, es la más indicada para las pequeñas organizaciones” (pág. 108).

Los comités

Agudelo (1992): “El Comité se puede definir como un grupo de personas, designadas o elegidas, a quienes se les confía un asunto, para su resolución”. Los comités o “Juntas” o “grupos de trabajo” o “comisión”, estos facilitan que los individuos se reúnan y hablen sobre diferentes asuntos(pág.112).

Clases de Comité

Según Agudelo (1992) : existen diferentes tipo de comité:

- 1) “Comité de Línea: la comisión que se le confiere la autoridad para decidir sobre un asunto específico; se le suele llamar, ejecutivo plural”.
- 2) “Comité de staff: cuando la comisión tiene como único objetivo orientar, asesorar, investigar y aconsejar o recomendar”.
- 3) “Comité oficial: es aquella comisión que tiene una ubicación dentro de la estructura de la organización, estando claramente especificado cuáles son sus funciones”.
- 4) “Comité oficioso: es la comisión que no tiene lugar o ubicación dentro de la organización, creándose con el propósito único de conseguir opinión o decision sobre un asunto en particular”.

Ventajas del Comité

Agudelo (1992): “Varias personas piensan mejor que una sola, como la comisión la integran varias personas, cada una de ellas posee una experiencia, ademas de su capacidad y habilidad, muchas veces necesitan el consejo de un especialista para tomar una determinación” (pág. 114).

Departamentalización por funciones

Agudelo (1992): “La departamentalización funcional consiste en agrupar las actividades y tareas en departamento, de acuerdo con las funciones principales de la organización” (pág. 119).

Políticas

En términos de Rodríguez (2002): “En esta sección se describen en forma detallada los lineamientos a seguir para los usuarios en la toma de decisiones para el logro de objetivos del área”.

García (2008): “Son guías para orientar la acción; son criterios o lineamientos generales que deberán observarse en la toma de decisiones respecto a problemas que se repiten una y otra vez dentro de la empresa” (pág. 20).

Ortega (2008): “Son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales por observar en la toma de decisiones sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización”.

Medina (2009): “Directriz amplia para la toma de decisiones en la que todos los empleados deben tomar decisiones y realizar acciones que apoyen la visión, misión, objetivos y las estrategias de la organización relacionando las estrategias con la implementación de las mismas” (pág. 72).

Diagrama de flujo

García (2008): “Son la representación gráfica de un procedimiento” (pág. 29).

Agudelo L, (2007): “Estos son representaciones gráficas, apoyadas en símbolos claramente identificables y acompañados de una breve descripción, los diagramas de flujos dan una mayor precisión y claridad sobre lo que quiere expresar para dar a conocer las actividades” (pág. 38).

Simbología para la elaboración de diagramas de flujo

Según Agudelo L, (2007):




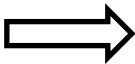





Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio	Indica donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones para seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Transporte	“Indicar el proceso o actividad al cual se traslada”
	Conector	“Mediante este símbolo pueden unir dentro de las mismas hojas, dos o más actividades separadas físicamente”.
	Conector de página	“Este sólo se emplea cuando algunas actividades quedan separadas en diferentes hojas”.
	Archivo	Indica para que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Documento	Representa un documento, un formato o cualquier escrito que se reciba.
	Líneas de seguimiento	Direccionan el envío de documentación.

Diagrama de flujo funcional

Según Agudelo L, (2007): Es la mejor forma de diagramar un proceso, porque además del flujo del proceso, contiene los responsables funcionales o las áreas responsables de cada actividad, diagramar de esta forma permite a todos los miembros del equipo mediante una visión amplia todo lo que hace el proceso (pág. 42).

Pérez (2010): “Especifica gráficamente la participación de las áreas organizativas” (pág. 102).

Procedimientos

García (2008): “Es un conjunto de actividades ordenadas cronológicamente y la secuencia de actividades que debe seguirse en la realización de un trabajo repetitivo” (pág. 29).

Modelo de las 5 “C”

Según Villegas, (1998): “El análisis del riesgo crediticio, en ese análisis, el departamento técnico del instituto de crédito o empresa prestamista tendra en cuenta las famosas conco “c” del crédito” (pág. 15):

- 1) **Carácter:** hace referencia a la “persona” del cliente, a sus antecedentes en el mercado en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones asumidas.

- 2) **Capacidad:** Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos, para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

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

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

- 5) **Condiciones:** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Formatos

Agudelo L, (2007): “Son documentos dispuestos para el registro de datos e información” (pág. 36).

Condiciones de venta

López (1998): “Las condiciones de venta tienen dos vertientes”:

- a) “Una vertiente <<comercial>> puramente los días de crédito”
- b) “Una vertiente financiera”
 - “la fecha de computo del crédito”,
 - “las agrupaciones de facturación”,
 - “los días fijos de pago”
 - “el medio de cobro”
 - “los descuentos por pronto pago”

Aspectos comerciales de las condiciones de venta.

Se basan en una expresión de aplazamiento:

- Contado
- Contado comercial
- 30 días
- 60 días
- 90 días
- Etcétera

Precio

Lobato & López (2006): “Es la expresión de valor que tiene un bien o un servicio en términos monetarios y en otros parámetros como tiempo y esfuerzo” (pág. 154).

Pago diferido

Lobato & López (2006): “Se aplaza el pago durante un periodo de tiempo, en este caso es preciso añadir al precio de la operación los intereses de demora que se calculan por la fórmula de interés simple”:

$$I = \frac{C * i * t}{100}$$

Siendo:

I= Interés de demora

C= Capital de la operación

i= tipo de interés en porcentaje

t= es el tiempo en año, si expresa en meses es 12.000 y en años es 36.000

Calificación crediticia

Según Díez & López (2007): “Es una definición de riesgo que presenta un activo financiero, no una ordenación, para calificar se realiza una estimación cuidadosa de los riesgos financieros y de aquellos propios del negocio a los que el proyecto pueda enfrentarse en el futuro” (pág. 232).

Solicitud de Crédito

Según Cupelli (1980):

“Toda apertura de cuenta o pedido de reconsideración de crédito por parte del Departamento Comercial debe ser acompañado por una ficha que, en lagunas empresas, se las denomina Solicitud de Crédito o Pedido de Reconsideración. Es el documento básico que da lugar a la operativa del departamento de Créditos y Cobranzas para iniciar la evaluación de un cliente”. (pág. 12)

Debe contener datos concretos acerca de:

- a) “Nombre o razón social”;

- b) “Domicilio Legal y Comercial”;
- c) “Indicación de si es comercio o industria”;
- d) “Ramo Principal y Accesorio”;
- e) “Figura Jurídica”;
- f) “Teléfono”;
- g) “Nombre y datos personales de los socios”;
- h) “En el caso de registrarse por un directorio nombre y datos personales de los directores, como así también del vencimiento del mandato”;
- i) “Nómina de quienes pueden firmar comprometiendo a la empresa poder de otorgarlos”;
- j) “Fecha de datos de inscripción en el Registro Público de Comercio”;
- k) “Si se trata de sociedades anónimas fecha del decreto de aprobación e inscripción de Estatutos”;
- l) “Referencias Comerciales y Bancarias”;
- m) “Seguros adquiridos indicando monto y riesgo de los mismos”.

Medidas de prevención de la morosidad futura

En palabras de Reyes (2012): “Uno de los factores claves de éxito de una empresa es una buena gestión de riesgo, la prevención de la morosidad forma parte de esta gestión, por tanto de la cultura financiera y debe entenderse como un elemento implícito de la actividad crediticia”.

Informarse sobre nuevos clientes: “Un informe comercial tiene un coste asequible y, en muchas ocasiones nos permitirá saber si un posible nuevo cliente merece ser atendido por su empresa”.

“Tener especial precaución con operaciones significativas o que entrañen un riesgo legal o tributario especial incluso con clientes habituales: Debemos ir más allá de un informe comercial y solicitar los servicios de una empresa de investigación”.

“Crear un departamento con funciones específicas de seguimiento de crédito: Una llamada a tiempo suele ser el método más efectivo para cobrar una deuda vencida”

“Calificar las deudas como morosas cuando no se ha producido el pago al primer requerimiento: asignar a un departamento específico o externalizar la gestión de recobro en una empresa”.

Evitar Impagos

Para evitar los impagos se debe tener la plena seguridad de que el cliente está en condiciones de pago y que podrá cumplir con su obligación, para esto se debe evaluar al cliente, su historial, sus fuentes de ingreso etc.

Conforme lo determina Roig (1983): “La clave para evitar los impagos futuros consiste en el seguimiento del comportamiento de los clientes activos y en la aplicación de uno de los criterios de seguridad a la hora de aceptar un cliente nuevo”(pág. 93).

Examinar al cliente antes de otorgar el crédito es indispensable para evitar que esa deuda se vuelva impaga, la seguridad es fundamental para que un nuevo cliente sea estimable de merecer un crédito, ya que existe la posibilidad de que no pueda cancelar la deuda.

Procesos de cobro

López (1998) “No cabe duda que el motor de la liquidez esta en los procesos de cobro, Los procesos de cobro pueden desglosarse en varios tramos” (pág. 29):

1. **“Venta:** empieza en el momento de la venta y acaba cuando se procesa el pedido”. “La ineficacia provoca la existencia de un determinado volumen de ventas no procesadas, con el consiguiente déficit de liquidez y el alargamiento en los plazos de entrega”.

2. “**Entrega:** Desde el procesamiento del pedido, hasta la fecha de su entrega, en un proceso de entrega puntual y correcto se basa una facturación sin incidencias y cobro puntual”.
3. “**Facturación:** Desde la fecha de entrega, pasando por la fecha de factura (dato básico en el análisis de flujo de cobros) hasta la fecha de vencimiento del crédito que concedemos al cliente para el pago de dicha factura”. “Es esencial vigilar que desde la fecha de salida del almacén hasta la fecha de vencimiento de la factura, transcurran el mínimo de días posibles por encima del plazo de crédito concedidos al cliente en la contratación de la venta”. “De lo contrario tendremos un exceso de inversión en nuestras cuentas de inventarios o clientes que será solo atribuible a nuestra ineficacia, es decir en el óptimo, desde la fecha de entrega hasta la fecha la de vencimiento deben contarse exactamente los días de crédito que vendemos.
4. “**Cobro:** Desde la fecha de vencimiento (y aquí es muy conveniente sugerir que todas las facturas lleven vencimiento explícito y que las ventas al contado vencen la misma fecha que la factura) hasta la fecha de recepción del cobro del cliente. Indudablemente, cuanto más largo sea este tramo, mayor es la inversión en clientes”.
5. “**Ingreso:** Desde la fecha de cobro hasta la fecha de ingreso y abono en el valor de cobro”. En la mayoría de sistemas contables, parte de este atraso queda reflejado en la inversión en clientes, y parte no queda reflejado en la contabilidad pero incide negativamente en los saldos de tesorería en valor”.

Tipos según el canal de cobro

López (1998): “Según, los recursos que se movilizan para liquidar la deuda del cliente, cabe distinguir cinco tipos” (pág. 49):

- a) “**Cobro <<pasivo>>**, a la espera de la iniciativa del cliente, que agruparía el cobro al contado, el cobro por reposición, pagarés recibos negociables, etc, engloba todo el equipo interno encargado de cobros, desde los cajeros hasta el personal del departamento de créditos”.

- b) “**Cobro mediante cobradores, que visitan al cliente**”. “ Ha pasado en pocos años a ser insignificante, las empresas han eliminado paulatinamente a sus cobradores”

- c) “**Cobro mediante vendedores:** Es un canal de cobro nefasto, el vendedor suele ser un pésimo cobrador, se les suele reservar cobros peculiares como a los cobradores, y si se tienen cobradores es mejor usar estos, al vendedor se le deben dar los saldos morosos, y seguir el principio de que una venta no cobrada no devenga comisión, y cargarle las comisiones de los saldos morosos, a la vez que se le pasan para su cobro o justificación”.

- d) “**Cobro mediante entidades bancarias:** que utilizan su red a sucursales y el sistema bancario para presentar al cobro o a la compensación la deuda del cliente del cliente con nuestra empresa”

- e) “**Cobro por venta de crédito a un tercero:** una compañía de factoring, está se hace cargo del cobro y nos paga un precio por nuestra deuda, equivalente a su nominal deducida una comisión “.

Límites de crédito a clientes

López (1998): “Para conservar a un cliente, en la mayoría de sectores, hay que abrirle un crédito para que haga sus compras pudiendo aplazar el pago, pero este crédito no puede ser ilimitado, ha de tener un techo, que está en función de su solvencia”.

“Pero la solvencia es un concepto ambiguo que tiene dos caras”:

- “una, estática: La del patrimonio net que tiene el cliente para hacer frente a su deuda”;
- “otra dinámica, la de sus hábitos morales y su ética comercial”.

Políticas de Cobro

Cordoba (2012): “Los procedimientos básicos de cobro que, en el orden normalmente, siguen las empresas son”:

“Cartas: Después de cierto número de días, contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta dentro de un periodo determinado, después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria.

“Llamadas telefónicas: Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos e la empresa puede llamar al cliente y exigir el pago inmediato, si el cliente tiene una excusa razonable se pueden hacer arreglos para postergar el periodo de pago”.

“Utilización de agencias de cobros: Una empresa puede entregar las cuentas incobrables de una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas, normalmente, los honorarios para esta clave de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible que recibe un porcentaje menor del que se espera recibir”.

“Cobro Judicial: Este es el paso más estricto en el proceso de cobro, donde las empresas pueden utilizar las empresas especializadas en cobranza procedimientos que además de costoso puede implicar la pérdida del cliente, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios”.

6.7. METODOLOGÍA - MODELO OPERATIVO

La propuesta de la presente investigación, busca presentar un modelo para la concesión de créditos y cobranzas, que mejore el proceso crediticio en la empresa Casa Musical Núñez, para lo cual se creara un comité de crédito que controle el proceso de concesión de créditos en la empresa y se realizaran diferentes actividades a ejecutarse en tres actividades que son las siguientes:

Tabla N° 22. - Fases de Aplicación de la propuesta.

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	<ul style="list-style-type: none">• Funciones de Estructura Organizacional de la empresa Casa Musical Núñez con el nuevo proceso de concesión de Créditos.• Estructura del Comité de crédito.• Funciones del comité de crédito.	Investigadora
2	<ul style="list-style-type: none">• Establecer los Componentes de la Solicitud de Crédito en Casa Musical Núñez.• Evaluación de la solicitud de crédito• Planteamiento del proceso propuesto para la concesión de crédito y cobranzas en la empresa.• Presentación de flujograma del nuevo proceso de concesión de créditos• Gestión de Cobros	Investigadora
3	<ul style="list-style-type: none">• Formulación del reglamento de crédito y cobranza para la empresa Casa Musical Núñez	Investigadora

Fuente: Clavijo (2014)

Elaborado por: Clavijo (2014)

6.7.1. Formulación del Modelo de Concesión de Crédito y Cobranzas en la empresa Casa Musical Núñez



Departamento de ventas

MODELO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ

DATOS GENERALES

Empresa: Casa Musical Núñez.

Nombre: Modelo de Concesión de Créditos y cobranzas.

Se aplicará para toda la organización y su aplicación será obligatoria para los empleados del departamento de ventas y de cobranzas.

Lugar y fecha de presentación: Ambato, 30 de Octubre del 2014.

Responsable de comunicar: Gerencia de la Empresa Casa Musical Núñez.

ÍNDICE DEL MODELO

I. Introducción.

- Objetivos del modelo
- Ámbito de Aplicación

Organización

- Estructura organizacional de la empresa Casa Musical Núñez, con el nuevo proceso de concesión de créditos.

II. El proceso de concesión de créditos

- Beneficiarios del Crédito
- Condiciones para recibir el crédito
- Límites de crédito
- Plazos
- Monto de crédito
- Cargos por Financiamiento
- Registro de Recepción y remisión de la solicitud
- 5 c de crédito.
- Cuentas por Cobrar

III. Políticas para la concesión de créditos

- Reglamento para la concesión de créditos y cobranzas en la empresa Casa Musical Núñez.

I. Introducción

Objetivos del Modelo

Disponer de un instrumento que permita estandarizar y normalizar el proceso de concesión de las ventas a crédito y cobranzas en la empresa Casa Musical Núñez.

Asegurar y vigilar, que el cliente pueda cumplir con el pago de todas sus obligaciones, al realizar un correcto análisis de su capacidad de pago previo a concederle un crédito.

Conceder créditos con una base concreta, analizada y que sean recuperables, las cuentas por cobrar deben ser vigiladas para que puedan ser cobradas, además a fin de mantener una adecuada liquidez y minimizar el riesgo en los créditos se realizará a través de la toma de decisiones de un nuevo organismo creado para el otorgamiento de crédito, denominado Comité de Crédito, su creación y funciones se establecen en el presente modelo.

Las políticas de crédito deberán ser siempre actualizadas, a consecuencia de los cambios en las condiciones del mercado, cambio de las leyes, de los reglamentos, de las condiciones financieras, económicas y administrativas de la empresa, cambios de los planes de la empresa, es decir cambios en el entorno general.

Modelo de Aplicación

El Modelo se distribuirá y aplicará para toda la organización de Casa Musical Núñez, pero será obligatoria para el departamento de ventas y de Cobranzas, el gerente general vigilara su cumplimiento, para perseguir los objetivos planteados en el presente modelo.

Este modelo provee de:

- Organigrama estructural de la empresa con el nuevo proceso para la Concesión de Créditos y Cobranzas
- Procesos para la Concesión de Crédito y Cobranzas para la empresa.
- Reglamento para la Concesión de Crédito y Cobranzas para la empresa.

FASE I

Funciones de la estructura organizacional de la empresa Casa Musical Núñez, con el nuevo proceso de concesión de créditos

Se conservará el mismo organigrama estructural de la empresa, pero se propone aumentar el nuevo comité de crédito, cuya función principal será el análisis y la aceptación de la solicitud de crédito de un cliente.

Después de crearse el comité de crédito, las funciones de todos los cargos que constan en el Organigrama Estructural de la empresa Casa Musical Núñez, quedarán estructuradas de la siguiente manera que se detallan a continuación:

Gerente

Es el propietario de la Empresa y su Representante Legal, sus funciones son:

- a) Establecer políticas generales de comercialización, distribución, finanzas, personal etc., para lograr unir las diferentes secciones y actividades en la empresa.
- b) Adquirir mercaderías a proveedores nacionales y extranjeros.
- c) Establecer las políticas de ventas a crédito.
- d) Planificar, coordinar, organizar, y vigilar las actividades empresariales.
- e) Consentir obligaciones frente a terceros.
- f) Autoriza la publicidad y propaganda de la empresa, dentro de los presupuestos aprobados.
- g) Organizar el Comité de Crédito.
- h) Presidir el Comité de Crédito.

- i) Reunir el comité de créditos.
- j) Vigilar el cumplimiento del modelo de concesión de créditos y cobranzas.
- k) Revisar y aprobar la actualización del modelo de concesión de créditos y cobranzas.

Jefe Financiero

Se encargará de Custodiar, manejar dineros y valores que la empresa receipta de sus clientes por ventas, abonos de créditos y servicios de reparaciones, sus funciones son:

- a) Custodiar y manejar los valores, que ingresan a la empresa.
- b) Revisar y controlar los movimientos de caja a diario, entregados por los cajeros con el dinero ingresado.
- c) Elaborar cheques para pagos a proveedores de bienes y servicios y emitir los comprobantes de egreso.
- d) Pagar los sueldos, en base a los roles de pago elaborados por Contabilidad.
- e) Informar a la gerencia sobre los flujos de fondos y las disponibilidades existentes en caja y bancos.
- f) Realizar conciliaciones bancarias.
- g) Realizar el Control de Cuentas por Cobrar a través de informes para conocer la recuperación de la cartera.

Auxiliar Financiero

Revisar la custodia y el manejo de dinero de los valores que la empresa recibe de los clientes por ventas, además registrar los abonos de créditos:

- a) Revisar las Conciliaciones bancarias.
- b) Emitir informes de cuentas por cobrar.
- c) Elaborar reportes de Cuentas por cobrar
- d) Entregar a gerencia los informes de cuentas por cobrar.
- e) Emitir reportes con los clientes que se encuentran en morosidad

Contador

Es responsable de mantener debidamente actualizados los libros de contabilidad de conformidad con las disposiciones legales vigentes, sus funciones son:

- a) Es el responsable del registro y el análisis de la información contable.
- b) Regular y además supervisar la ejecución de los inventarios semestrales.
- c) Proyectar, coordinar y verificar el proceso de toma de inventarios.
- d) Realizar y firmar los estados financieros de la empresa.
- e) Realizar el análisis del costo de venta de la empresa.
- f) Presentar informes contables y financieros, cuando estos sean requeridos.

Auxiliar de Contabilidad

Es encargado de tener debidamente actualizados los registros contables a su cargo, las funciones a su cargo son:

- a) Elaborar Roles de pagos.
- b) Elaborar las planillas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- c) Elaborar los formularios para la declaración de impuestos.
- d) Ingresar información contable al sistema de computación.
- e) Revisar periódicamente las cuentas por cobrar.

Jefe de Bodega

Está obligado a organizar la bodega de la empresa, recibir, despachar mercadería y responsabilizarse por esta, sus funciones son.

- a) Ingresar la mercadería a bodega.
- b) Controlar las salidas de las mercaderías a los almacenes.
- c) Despachar la mercadería de acuerdo con los pedidos enviados por el vendedor de distribución.
- d) Ordenar y almacenar adecuadamente las mercaderías recibidas.
- e) Responder en caso de presentarse faltantes de inventarios de bodegas.

Vendedores de distribución

Están bajo el control y coordinación del Jefe de Bodega, se compone de un vendedor que vende a todo el Ecuador, sus funciones son:

- a) Receptar y promover los pedidos de la mercadería que Casa Musical Núñez distribuye en el País.
- b) Efectuar cobranzas a los clientes de distribución.
- c) Informar a la gerencia sobre la situación de los mercados con para renovar la mercadería que distribuye la empresa.

Jefe de Almacén

Estará en el almacén y sus funciones serán:

- a) Vigilar las ventas tomando en cuenta las políticas de ventas de la empresa.
- b) Controlar que los clientes reciban una adecuada información técnica de la mercadería que se encuentra a la venta.
- c) Entrevistarse con el cliente solicitante de crédito
- d) Tiene bajo su responsabilidad el cuidado y mantenimiento de la mercadería de los almacenes.
- e) Recibir de bodega o de los otros almacenes, la mercadería con la autorización y el registro documental correspondiente.
- f) Llevar un control de las existencias en el almacén.
- g) Formar parte del Comité de Crédito.
- h) Recibir la solicitud de crédito y los documentos que se exigen en la empresa para esto.
- i) Informar sobre cualquier solicitud de crédito al Comité de Crédito.
- j) Informar al cliente si falta documentación para la solicitud de crédito.
- k) Entregar la respuesta de aprobación o no del crédito al Cajero.

- l) Acatar las normas vigentes en el presente Modelo para la entrega y Recuperación de un crédito.

Cajero

Recibir y custodiar los valores recibidos de los clientes correspondientes a ventas, abonos de créditos, servicio de mantenimiento, y sus funciones son:

- a) Recibir los dineros de los clientes por la venta de la mercadería o por abonos a créditos concedidos.
- b) Cuadrar la caja a diario.
- c) Elaborar el arqueo de caja.
- d) Responder en caso de existir faltantes de caja.
- e) Entregar diariamente y máximo hasta las nueve de la mañana del día siguiente la caja diaria al Jefe de Tesorería, anexando el movimiento diario de caja y los documentos de respaldo.
- f) Llamar al cliente en caso de aprobación de la venta a crédito.
- g) Entregar al cliente Copia de la solicitud donde se detallan de pagos que deberá realizar mensualmente para cancelar su deuda.
- h) Llenar la letra de Cambio que debe firmar el cliente como deudor.
- i) Archivar la letra de Cambio firmada por el cliente.

Vendedores de almacén

Estarán bajo el control y coordinación del Jefe de Almacén, y cumplen sus funciones en el almacén de la empresa:

- a) Realizar las ventas tomando en cuenta las políticas de la empresa.
- b) Entregar a los clientes correcta información técnica de la mercadería.
- c) Realizar el adecuado mantenimiento del almacén en donde prestan sus servicios.

- d) Están bajo su cuidado y responsabilidad el mantenimiento de la mercadería de los almacenes.
- e) Informar al Jefe de Almacén sobre cualquier novedad existente en el ingreso de las mercaderías.
- f) Entrevistarse con los clientes que soliciten una venta a crédito
- g) Otorgar la información suficiente para que el cliente conozca sobre los requisitos y el proceso de concesión de un crédito.
- h) Formar parte del Comité de Crédito, que será integrado por un solo vendedor.
- i) Informar sobre cualquier solicitud de crédito al Jefe de Almacén.
- j) Acatar las normas vigentes en el presente Modelo para la entrega y Recuperación de un crédito

Jefe de Cobranzas

Será el encargado de vigilar que las cuentas por cobrar de cada cliente se cancelen a tiempo, sus funciones serán:

- a) Solicitar reportes de cuentas por cobrar por parte de contabilidad.
- b) Llamar a los clientes un día antes del vencimiento de la letra.
- c) Visitar a los clientes cuyo vencimiento sea mayor de una semana.
- d) Formar parte del Comité de Crédito
- e) .Verificar que la información dada por el cliente sea la correcta.
- f) Presentar el historial de crédito y el historial judicial del cliente ante el comité de crédito.
- g) Archivar la solicitud de crédito y los documentos adjuntos a la misma
- h) Solicitar la letra del cliente al que se le haya vencido la totalidad de la deuda, al departamento financiero y entregar la letra al abogado.

Recepcionista

Recibe a los clientes, vigila las horas de llegada y salida de cada empleado y mantiene contactos de información verbal y escrita con clientes y proveedores de la empresa, sus funciones son:

- a) Prestar apoyo al personal Administrativo en lo que gerencia requiera.
- b) Tramitar la correspondencia de la empresa.
- c) Coordina la agenda del Gerente General de la empresa.
- d) Recepción de Correspondencia.
- e) Control Telefónico de todas las llamadas que reciba la empresa.

Mensajero

Se encargará de toda la correspondencia que deba ser enviada de Casa Musical Núñez y demás encargos solicitados para el funcionamiento de la empresa, sus funciones son:

- a) Entregar correspondencia en Ambato emitida de Casa Musical Núñez.
- b) Comprar los suministros para papelería.

Conserje

Se encarga de tener todo aseado y de vigilar el ornamento de la empresa, sus funciones son:

- a) Limpiar todo el edificio.
- b) Recoger la basura.
- c) Abrir y cerrar las puertas enrollables.

Estructura del Comité de Crédito

Para la conformación del Comité de Crédito se establece el siguiente organigrama:

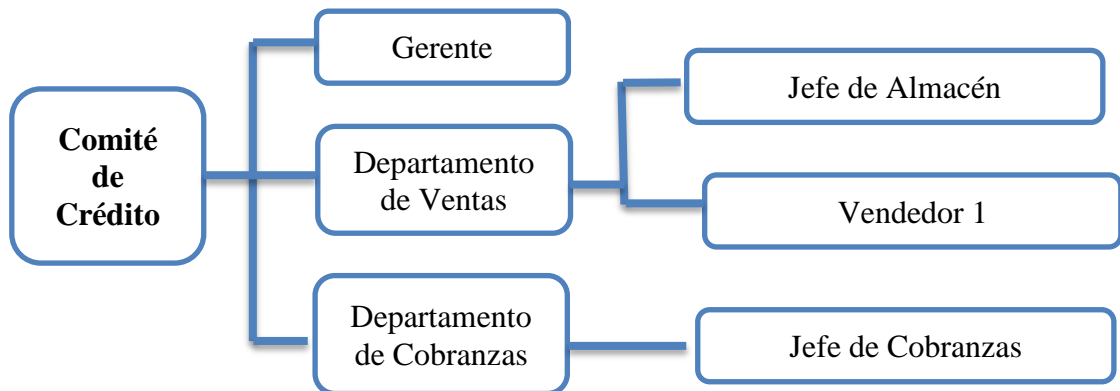


Figura N° 20.- Comité de Crédito

Fuente: Clavijo (2014)

Elaborado por: Clavijo (2014)

Para la concesión de créditos se establece un nuevo Comité de Crédito, el que estará conformado por el gerente, y dos vendedores de la empresa Casa Musical Núñez, este organismo se encargará de vigilar el correcto proceso para la concesión de créditos.

Funciones del Comité de Crédito

El comité de crédito estará presidido por el gerente general, por dos vendedores y el encargado del departamento de cobranzas, sus funciones serán:

- a) El Comité de Crédito aprobará los créditos de los productos solicitados.
- b) El Comité de Crédito determinará el importe máximo a dar de productos que se soliciten por crédito.
- c) Exigirá todos los documentos que precise para garantizar la devolución de los créditos concedidos.
- d) Recibirá todos los documentos indispensables para la concesión de crédito.
- e) Remitirá la solicitud con aceptación o la negación de la venta a crédito.

FASE II

Componentes de la concesión de Crédito en Casa Musical Núñez

- Beneficiarios del Crédito
- Condiciones para recibir el crédito
- Límites de crédito
- Plazos
- Monto de crédito
- Cargos por Financiamiento

Beneficiarios del Crédito

Los beneficiarios del crédito que conceda la empresa Casa Musical Núñez, serán únicamente los clientes que demuestren su capacidad de pago y que cumplan con los requisitos de las condiciones para recibir el crédito.

Condiciones para recibir el Crédito

Los clientes que deseen adquirir mercadería a crédito, de la empresa Casa Musical Núñez, deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de edad.
2. Tener una actividad productiva o demuestre ingresos económicos.
3. Contar capacidad de pago comprobada.
4. Presentar garantía que satisfagan a la empresa
5. Poseer un excelente historial de crédito, para los clientes que anteriormente hayan obtenido créditos en la empresa Casa Musical Núñez y para los nuevos clientes deben presentar referencias personales, en caso de no tenerlas, un garante que responda por el pago de su deuda.

Límites de Crédito

El monto que se va a conceder a crédito para los clientes que soliciten comprar mercadería según esta modalidad, dependerá de la capacidad de endeudamiento y de pago que tenga el cliente y lo establecerá el Comité de Crédito.

Plazos

Los plazos para el pago de las mercaderías vendidas a crédito, estarán dados por los siguientes factores:

- Por la capacidad de pago del cliente de la empresa, mientras más alta sea su capacidad de pago, menor será el plazo de tiempo que se lo otorgue para el pago.
- Por la utilización que le vayan a dar los clientes a los equipos que adquieren a crédito, debido a que siempre tienen más riesgo aquellos equipos que serán constantemente instalados y usados en lugares al aire libre, por lo que en estos casos los plazos serán menores, ya que siempre existe más riesgo de daño y destrucción de los equipos, situación que será siempre riesgosa para la recuperación del crédito y también para el cliente, ya que ante un siniestro el cliente sin lugar a dudas dejara de pagar el crédito a la empresa y se transformará casi con seguridad en un crédito incobrable.
- Un factor externo al establecer el plazo para el pago, será la situación económica del país, ya que en momentos de inestabilidad económica no será recomendable entregar créditos a los clientes, a pesar de estos ser denominados excelentes clientes,

- Por el contrario en situaciones de estabilidad económica del país el crédito será recomendable, para lo cual el Jefe de Almacén analizará las condiciones de los clientes para otorgar los plazos de pago de los créditos.

Monto de crédito

Para entregar un crédito se debe establecer parámetros que son los siguientes:

- a) Sera obligatorio definir los números de pagos, lo cual también se establecerá en la respectiva factura.
- b) En caso de retardo calcular el cargo por intereses.

Cargos por Financiamiento

Los cargos del crédito, debe estar en función de recuperar los costos financieros, para lo cual la empresa deberá fijar un precio acorde al plazo del crédito, así como el cliente por atrasarse abonará una cantidad como un cargo por el servicio del crédito, sin violar las leyes sobre intereses y usura, de modo que la empresa pueda cubrir sus costos, obtener utilidad y recuperar el monto de la venta

Evaluación de la solicitud de crédito

La solicitud de crédito será sometida a una evaluación de factibilidad, verificando las cifras tanto de sus ingresos como de sus egresos, así como de sus experiencias crediticias dentro de la empresa y fuera de ella, sin perjuicio de la verificación de los datos personales, referencias personales, y demás información presentada.

Análisis técnico

Toda solicitud deberá ser sometida a un análisis técnico, basado especialmente en la solvencia y la capacidad de pago del cliente y cuando sean montos en los cuales

la empresa se involucre en un riesgo mayor, deberá profundizarse este análisis en cuanto tiene que ver con la coyuntura económica y de costo contra beneficio, para lo cual, el Comité de crédito analizará esto correctamente, con el fin de minimizar el riesgo de la empresa.

Perfil del solicitante de crédito

El análisis del perfil del cliente que requiere de crédito, permite calificar el comportamiento de este, conforme a los documentos evaluados, esto será entregado según la solicitud de Crédito presente en el ANEXO 9

Análisis del Riesgo en la Solicitud de Crédito

- Se deberán cumplir 5 c de crédito.

El análisis de la solicitud de crédito presentada en la empresa Casa Musical Núñez, de desarrollaran según factores que se tomarán en cuenta conforme a la 5 c del crédito las cuales son:

- a) Carácter
- b) Capacidad
- c) Capital
- d) Condiciones
- e) Colateral

Carácter

Por carácter se definirá a la suma de atributos personales del cliente y determina la estabilidad y el cumplimiento de sus diversos compromisos personales, los indicadores del carácter pueden comprender:

- a. Seguridad de Residencia.
- b. Permanencia laboral o la experiencia profesional.
- c. Referencias crediticias en la empresa.

- d. Referencias de otros créditos comerciales
- e. Referencias personales

Analizando adecuadamente el carácter se podrá obtener una mejor información ya que las actuaciones que tiene el cliente sobre hechos comerciales, como puede ser la tendencia del cliente a hacer reclamaciones injustificadas, a devoluciones de mercaderías sin causa; su actitud hacia sus obligaciones si los cancela en los plazos establecidos o si pudiendo los hace en 30, 60 o más días del vencimiento

Residencia

La verificación de la residencia es más que nada comprobación del domicilio y de la identidad del cliente, demostrar cuanto tiempo ha permanecido en ese domicilio, si la duración es menor de 2 años será necesario que el cliente indique la residencia anterior.

La investigación de la residencia determinará la situación del solicitante del crédito como propietario o inquilino del inmueble, si implica propiedad deberá ampliarse la investigación para que se revele los pagos de hipotecas, en caso de existir, o del pago del arrendamiento en el caso del inquilino

Estado Civil

Nos revela la situación familiar del cliente, si es soltero, casado, viudo o divorciado, ya que en algún momento esto podría afectar el ingreso y las obligaciones del cliente, así como para establecer la actitud de la persona con respecto a la obligación de crédito.

Edad

Esta determina el grado de madurez y responsabilidad que puede contraer el cliente con la empresa.

Referencias y Reputación

Las referencias personales, y de otros créditos, así como del historial del crédito del cliente en la empresa, estas entregarán una información valiosa sobre su reputación en cuanto tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones y su situación personal, el Jefe de Almacén solicitará que la información relacionada a este punto sea presentada y registrada en su totalidad.

Capacidad

Esta comprende la capacidad que tiene el cliente para cubrir las obligaciones adquiridas, constituyéndose en el principal elemento para tomar las resoluciones de concederle o no el crédito solicitado.

Los indicadores que miden la capacidad de pago actual y futura del cliente, que en calidad de consumidor final, comprende:

Ingresos familiares mensuales:

- Sueldos
- Intereses
- Honorarios
- Bonificaciones
- Utilidades Comerciales

Relación entre los ingresos y egresos, si esta relación es de un 70% tanto Egresos/Ingresos o menos, indica que la capacidad de pago para atender nuevos compromisos es de al menos el 30%, lo cual se puede constituir en una relación aceptable.

Para calcular este índice se utilizará la siguiente fórmula:

$$E/I \times 100$$

E = Egresos

I = Ingresos

Generalmente la información proporcionada por los clientes sobre los ingresos y egresos resultan ser falsas por lo que al momento de la entrevista y de una manera que sin ocasionar sospechas se obtenga la información adecuada, con respecto de los egresos y conociendo el carácter del cliente solicitante se pueden utilizar ciertos elementos económicos para establecer con alguna certeza los niveles de egresos familiares del cliente.

Con relación a la determinación de la capacidad de pago de créditos solicitados, lo efectuará el Comité de Crédito, para lo cual se procederá a analizar los siguientes factores:

Capacidad Financiera: Las posibilidades de cliente para conseguir suficientes recursos para impulsar al negocio, mejorar sus ingresos, y consecuentemente mejorar su capacidad de cumplimiento de obligaciones.

Capital

El patrimonio del cliente libre de todo gravamen ofrece mayor seguridad a la empresa para determinar la capacidad de pago del cliente, es decir esto se relaciona con los fondos propios de los clientes.

Condiciones

Esta c habla sobre las condiciones externos de los clientes, y sobre las cuales no se tiene control, es decir el entorno socio económico en el que se encuentra el país.

En el momento que el Comité de Crédito analice la venta, deberá considerar las condiciones particulares que podrían afectar con de alguna forma el nivel de riesgo del crédito solicitado.

Colateral

En este se evalúa la calidad de garantía ofrecida, si es una garantía de un pagaré u algún otro documento de crédito, se analizará la calidad del garante.

Si es una garantía prendaria se deberá establecer el nivel de responsabilidad, es decir el valor del equipo prendado en contra del monto del crédito solicitado, la garantía debe ser de un valor mayor al del crédito presentado.

Presentación de garantías

Las garantías que deberá presentar el solicitante debe reunir y garantizar mejores condiciones de pago que el propio solicitante. Las garantías serán exigidas en todas las operaciones de crédito que realice la empresa, y estas pueden ser:

- Personales: se darán en caso de existir aval o garante.
- Reales, es decir la constituida sobre documentos como pueden ser letras de cambio o pagarés, en ocasiones a más de la suscripción de los documentos antes detallados, se solicitará la constitución de prendas o hipotecas sobre algún bien del cliente.

Se recomienda a más de los tipos de garantías anotadas, se suscriba un Contrato de compra venta con Reserva de Dominio, para precautelar de mejor manera el pago de la compra.

El proceso propuesto de concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez

Entrevista entre el cliente y el Vendedor

Previo a la concesión de crédito se realizará una entrevista entre el comprador con el vendedor que permitirá:

- Formar una relación personalizada con el cliente.
- Ampliar la información sobre el cliente.
- Conocer sobre el grado de conocimiento técnico de los clientes sobre los equipos.
- Identificar los ingresos del cliente.
- Explicar la forma de pago.
- Establecer el monto que desea comprar a crédito.
- Orientar al cliente sobre los aspectos técnicos de los equipos y asesorarlo adecuadamente, para evitar futuros percances con la mercadería.

El cliente se acerca a la empresa de Casa Musical Núñez, se entrevista con el cliente quien le dará el detalle del producto, su forma de uso, los documentos necesarios para que se conceda el crédito y el vendedor le explicará la manera de cancelación, el cliente, establecerá su capacidad de pago y de esto dependerá el monto de crédito, si el solicitante accede inicia el proceso de la concesión.

Después de la entrevista el cliente determinará si requiere o no el producto a crédito, si solicita el crédito, se acompañara la solicitud de crédito y los documentos que son requeridos.

Tramitación de la solicitud

Este proceso corresponde al hecho mismo de dar trámite a la solicitud de crédito presentada por los clientes y se dará respuesta en el plazo máximo de 7 días después de recibida.

Registro de Recepción y remisión de la solicitud de crédito

La Solicitud será receptada en el almacén de la Empresa la empresa Casa Musical Núñez, para este efecto el Jefe de almacén, conjuntamente con el cliente, llenará el formulario de concesión de Créditos correspondiente.

Toda solicitud recibida deberá quedar registrada con su respuesta, es decir si estas fueron aprobadas o negadas. Las solicitudes aprobadas o negadas se integrarán a la carpeta del cliente, para futuros análisis de crédito.

Una vez recibida la solicitud, con todos los documentos, será remitida al Comité de Crédito, que efectuará el análisis, investigación y verificación de la solicitud y deberá dar respuesta en el plazo máximo de 7 horas de recibido.

Aprobación de la solicitud

Después de recibirse y analizar la solicitud y la veracidad de sus datos, el comité de crédito responde en la solicitud si se aprueba o se niega el crédito, en caso de aprobarse se detallarán nuevamente el valor de cada pago y la fecha de los mismos, que efectuará mensualmente el cliente, si la negación de la solicitud es parcial se devolverá la carpeta al cliente con la solicitud correspondiente para que decida continuar y cumpla con las exigencias que solicita el Comité de Crédito o caso contrario no continúe con el proceso de solicitud de crédito, en caso de que la negación fuera total se devolverá la carpeta al jefe de almacén para su archivo.

Entrega de la mercadería

Después de ser aprobado el crédito, se entregará la solicitud a la persona encargada de facturación para que elabore la respectiva factura, en la que se incluirá la forma de pago y la fecha de cancelación de cada cuota, además para que llene la letra y en caso de haber pago anticipado reciba el dinero, además le entregue al cliente nuevamente la solicitud con las fechas para el pago de su compra a crédito, y se encargará de revisar que el deudor y en caso de haberlo el garante firmen la letra de acuerdo a la cédula, posterior a esto se le despachará la mercadería.

Formulación del Flujograma del Nuevo Proceso de Concesión de Crédito

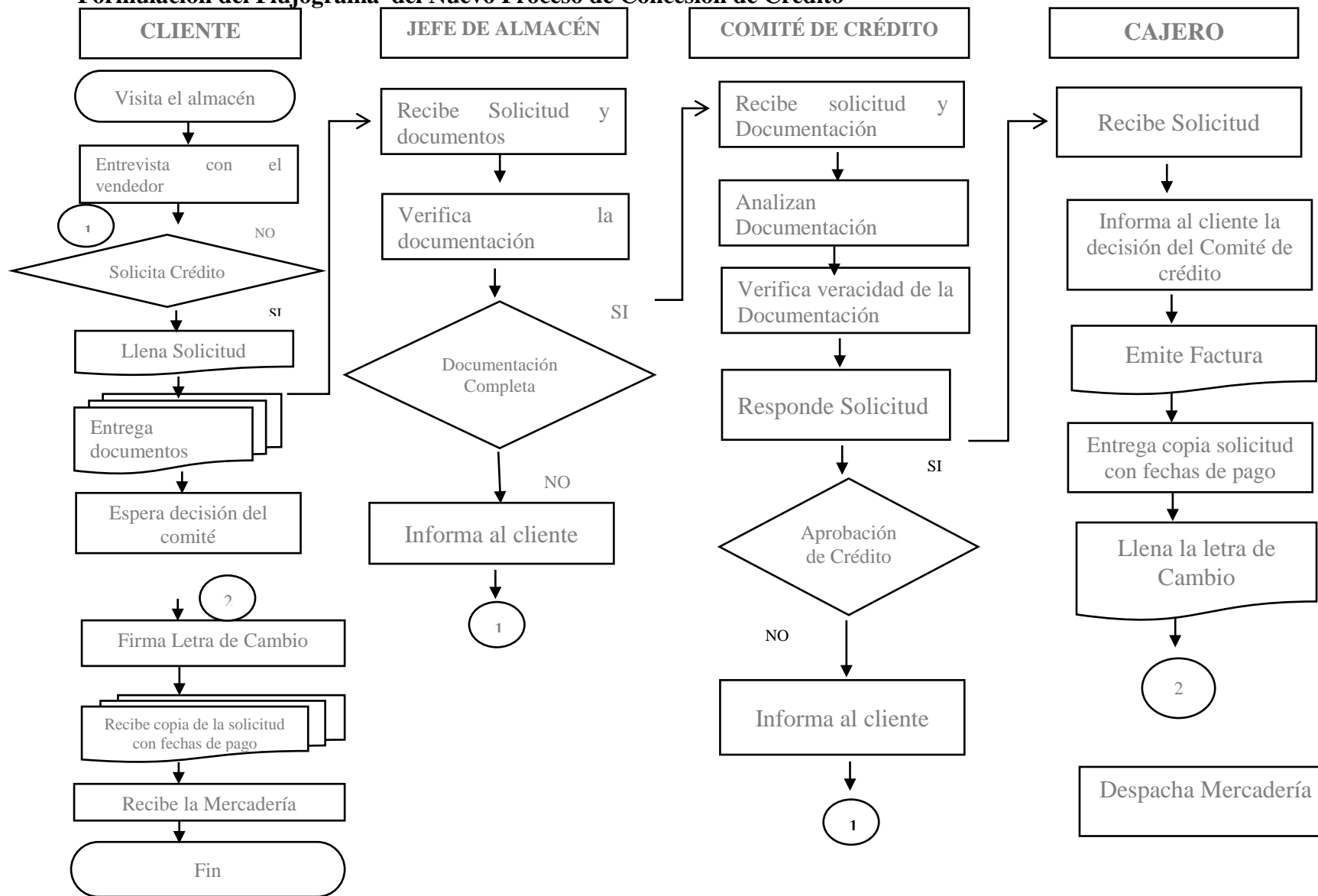


Figura N° 21.- Flujograma del proceso planteado para la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez

Fuente: Clavijo (2014)

Elaborado por: Clavijo (2014)

Gestión de Cobros

En la empresa Casa Musical Núñez existe el Cobro Extrajudicial y el cobro Judicial

Para evitar inconvenientes en la gestión de cobros se establecen clasificaciones que ayudarán a prever las señales de clientes morosos.

Clasificación de Clientes

La gerencia en conjunto con el Jefe de Cobranzas, los vendedores, y el Jefe financiero procederán a elaborar una base de datos de los clientes que solicitan crédito clasificándolos dentro de los siguientes parámetros:

Tabla N° 23.- Clasificación de los clientes

Tipo de Cliente	Características
AA	Excelente y solamente requiere la suscripción de las letras.
AB	Muy Bueno pero requiere de suscripción de documentos.
AC	Bueno pero su domicilio se encuentra fuera de la ciudad y requiere la suscripción de documentos.
BB	Bueno con breves retardos de vencimientos de 1 a 3 meses
BC	Bueno con pagos con retardo en vencimientos de 3 a 6 meses
CC	Regular con un riesgo sobre un 80% de incobrabilidad
DD	No hay posibilidad de crédito.
F	

Fuente: Clavijo (2014)

Elaborado por: Clavijo (2014)

Esta clasificación será proporcionada al Jefe de Almacén y al Comité de Crédito, la misma será analizada previa a la concesión de crédito, esto se dará a conocer la clasificación anotada a los vendedores a distribuidores sobre la clasificación dada a los clientes manejados por cada uno de ellos.

Clasificación de la morosidad

La morosidad será clasificada por la antigüedad de su vencimiento, en la forma que se catalogue lo vencido en la siguiente escala:

- De 1 a 30 días
- De 31 a 60 días
- De 61 a 90 días
- De 91 a 180 días
- De 181 a 360 días
- Mayor a 360 días

Para este análisis y clasificación, se establecerá la cartera vencida.

Clasificación de la Cartera

A fin de precautelar por lo menos mensualmente el Comité de Crédito, y jefe del departamento Financiero, ellos realizarán una evaluación de riesgo del 100% al portafolio de créditos, clasificándolo en 4 categorías que se presentan a continuación:

Tabla N° 24.- Clasificación de la cartera

Clasificación	Riesgo
Categoría A	Riesgo normal
Categoría B	Riesgo superior al normal
Categoría C	Riesgo potencial de morosidad
Categoría D	Irrecuperable

Fuente: Clavijo (2014)
Elaborado por: Clavijo (2014)

Los factores o parámetros bajo los cuales se clasificará la cartera son:

- a) Tiempo total del vencimiento del crédito concedido.
- b) Cumplimiento de los créditos anteriores.
- c) Tipo de garantías presentadas.

- d) Situación actual del cliente.
- e) Créditos entregados para cobros por medio de la vía judicial.

Saneamiento de la cartera

En caso de que el resultado final de la recuperación de un crédito sea pérdida, el Gerente dispondrá que se castigue el crédito contra la provisión de créditos incobrables.

Acciones de Recuperación

Las acciones de recuperación deberán ser enérgicas y constantes, actuando con la debida celeridad, procurando no tener que clasificar en categoría en una baja categoría, es importante siempre recordarse de la cuentas por cobrar difíciles, pues es importante aprovechar cualquier oportunidad para recuperarla.

FASE III

Formulación del reglamento de crédito y cobranza para la empresa Casa Musical Núñez

REGLAMENTO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS **EN LA EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ**

CAPÍTULO 1

NORMAS GENERALES

Artículo 1.- Finalidad y Ámbito de Aplicación del Reglamento: El presente reglamento servirá para regular la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez, sobre su tramitación, requisitos obligaciones, según los artículos posteriores, debiendo realizarse al marco de la ley, reglamento y normativa legal vigente.

La empresa desarrollará sus actividades crediticias de manera eficiente para que los clientes cumplan con todos los requisitos y se les pueda conceder un crédito.

Artículo 2.- Normas comunes para los créditos: Estas normas regirán a todos los créditos concedidos por la empresa Casa Musical Núñez:

- 1) Todos los créditos sin exclusión, serán concedidos con la entrega de un título ejecutivo, debidamente aceptado por el cliente, , estos documentos quedarán custodiados por el departamento de contabilidad.
- 2) Los clientes que recibieron un crédito se someten judicialmente a la jurisdicción de la ciudad de Ambato, con renuncia de su propio fuero, conociendo que ellos deben cancelar los gastos que se le originen en el caso de que se tenga que proceder judicialmente para el cobro.
- 3) En los créditos garantizados mediante aval solidario, el deudor principal tiene la obligación de comunicar a la empresa, dentro del plazo de quince días naturales, cualquier hecho que afecte la garantía el aval, como concurso de acreedores, embargos, juicios ejecutivos, otorgamiento de hipotecas, fallecimientos, etc. y si la Empresa lo acepta se solicitaran nuevas garantías que respalden el crédito.
- 4) Al cliente a quien se le haya reclamado extrajudicial o judicialmente la cancelación de un crédito por impago del mismo, no se le podrá conceder un nuevo crédito.
- 5) El impago de tres cuotas continuas, facultará a la Empresa para exigir la devolución de lo adeudado, inclusive judicialmente, dirigiendo la acción contra el deudor.

- 6) A partir del incumplimiento del título ejecutivo desde la fecha de su vencimiento, conllevará la aceptación de gastos, y de intereses por el retardo, que legalmente procedan.
- 7) En caso de solicitar un crédito una persona jurídica se hará firmar un documento de responsabilidad de la recepción de mercadería a la persona que se lleve el/ los productos, lo mismo será en caso de las instituciones públicas.

DEL COMITÉ DE CRÉDITO

Artículo 3.- De la comisión: El comité de crédito estará presidido por el gerente general, por dos vendedores y el encargado del departamento de cobranzas.

Artículo 4.- Atribuciones: Las atribuciones del Comité de Crédito serán:

1. El Comité de Crédito aprobará la compra a crédito de los productos solicitados.
2. El Comité de Crédito determinará el valor máximo a dar de productos que se soliciten por crédito.
3. Recibirá todos los documentos indispensables para la concesión de crédito.
4. Exigirá todos los documentos que precise para garantizar el pago de los créditos concedidos.
5. Los miembros pertenecientes al Comité de Crédito que firmen la solicitud de aprobación de crédito, serán administrativamente responsables de sus actuaciones.

Artículo 5.- Archivo: La persona encargada de cobranzas mantendrá en archivo de la solicitud de crédito, y demás documentos presentados por el cliente, ordenados cronológicamente, para un mejor control de la información crediticia de cada cliente.

CAPÍTULO II
DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONCESIÓN DE LA VENTA A
CRÉDITO

Artículo 6.- Organismo Encargado: El organismo encargado de conceder productos de la empresa Casa Musical Núñez a crédito será la Comisión de Crédito, que se encargará de analizar el cumplimiento de los requisitos para acceder a ellos y revisión de la documentación.

Artículo 7.- Aprobación del Peticionario: Previa la recepción de la solicitud de crédito, el cliente solicitante tendrá una entrevista con el vendedor, en la que especificará el producto que desea comprar a crédito, se calificará al peticionario en base a los parámetros señalados en el análisis de las 5 c de créditos, que constan en el presente modelo.

Únicamente los clientes que no hayan tenido problemas con créditos anteriores, podrán acceder a un nuevo crédito, y para los clientes nuevos la Comisión de Crédito se encargará de calificarlos y del análisis de la capacidad de pago del mismo y del número de artículos que se le podrán dar a créditos

DEL TRÁMITE

Artículo 8.- Entrevista con el vendedor: previo a solicitar el crédito el cliente se entrevistará con el vendedor, para darle a conocer las necesidades del producto.

Artículo 9.- Solicitud de Crédito: Receptada la solicitud de compra a crédito por el vendedor, la comisión analiza el pedido de crédito y autoriza o niega el crédito.

Artículo 9.- Análisis de Crédito: El análisis de crédito estará en relación directa con el riesgo, la capacidad de pago del cliente y se realizará los siguientes parámetros:

1. Carácter del cliente solicitante de crédito,

2. Capacidad de pago del cliente,
3. Capital que el cliente dispone como respaldo,
4. Colateral, es decir una garantía del préstamo,
5. Condiciones, económicas externas al cliente en general.

Además se analizarán:

- Mercado: producto, precio, distribución y comercialización,
- Técnico: Ubicación del domicilio del cliente, y lugar donde se encontrará el producto, se prohíbe conceder créditos a lugares de difícil acceso.
- Evaluación de Riesgo: Análisis de riesgo de la otorgación del crédito.

Artículo 10.-Impulso del Crédito: El crédito debe concederse oportunamente, respetando los plazos fijados por el Gerente y el Comité de Crédito, y los funcionarios responsables del trámite, tendrán la obligación de impulsarlos y agilizarlos.

Artículo 11.- Requisitos: Para poder tener acceso a los créditos que conceda la Empresa, se deberán reunir los requisitos siguientes:

1. Presentar una solicitud de crédito hacia la Comisión de Crédito.
2. Presentar los documentos que son requeridos por la empresa.
3. Ningún cliente podrá solicitar un crédito mientras tenga otro pendiente de pago.
4. Los créditos superiores a tres mil dólares necesitarán, además de la firma del cliente, la firma de un garante.
5. El proceso de la firma del contrato de crédito por parte del deudor principal y de los garantes si existieran, se llevará a cabo en la oficina de la Empresa.
6. Estos requisitos serán obligatorios para la concesión del crédito.

DE LOS DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE CRÉDITO

Artículo 12.- Documentos: Para el trámite de una solicitud de crédito se requerirá la presentación de los siguientes documentos:

1.- Para Personas Naturales:

- Cédula de ciudadanía.
- Papeleta de Votación.
- Declaración actualizada, confidencial, y firmada por el cliente sobre su situación económica, en la que constará el estado de activos y pasivos, ingresos y egresos.
- Factura de algún servicio Básico.
- Planilla telefónica.

2. Personas Jurídicas:

- Documentos actualizados de constitución y existencia legal.
- Nombramiento vigente, debidamente inscrito, del o de los representantes legales.
- Solicitud de crédito firmada por el representante legal.

3. Instituciones Públicas

- Requerimiento del crédito por parte del representante legal.

Documentos después de la aprobación: En la factura de venta de detallará la forma de pago y la fecha en la que el cliente cancelará cada una.

CAPÍTULO III DEL COMITÉ DE CRÉDITO

Artículo 13.- Sesiones: El Comité de Crédito deberá sesionar, por llamado y convocatoria del Gerente General, una vez por semana obligatoriamente, lo cual será el día lunes o viernes, además extraordinariamente cuando sea necesario.

Todas las solicitudes de crédito deberán ser aprobadas o negadas en el plazo de una semana, el encargado de velar que se cumpla esto será en vendedor que reciba la petición del cliente.

La Jefe de Cobranzas, llevará el registro de Créditos aprobados y mantendrá el archivo correspondiente.

Artículo 14.- Registro de la aceptación o negación: Las decisiones que se emitan sobre las solicitudes de crédito constarán en cada solicitud de Crédito, en la que se expresará con claridad el nombre del cliente beneficiario de la venta a crédito, los términos y condiciones de la operación y las solicitudes de crédito se resolverán en el plazo de una semana.

La resolución de la aprobación de la venta a crédito, será registrada en el formulario de la solicitud de crédito, en la que deberá contener todos los elementos de crédito así como la razón en caso de negarse el crédito.

DE LA CONTABILIZACIÓN

Artículo 15.- Contabilización: Los ventas a crédito se enviarán al departamento de contabilidad, para su respectivo ingreso al sistema.

Artículo 17.- Plazo para el pago del crédito: Los plazos se conformarán de acuerdo a un análisis de la viabilidad económica, técnica, y la capacidad de pago del cliente y el ciclo de la venta de productos a crédito, los cuales podrán ser:

- De corto plazo: Hasta un mes.
- De mediano plazo: Desde un mes a tres meses.
- De largo plazo: Desde tres meses hasta seis meses.

Artículo 18.- Pago del Crédito: El pago del monto de la venta a crédito, y en caso de generarse intereses se realizará de manera mensual y de acuerdo a la capacidad de pago. Los intereses serán cancelados con sujeción a la ley.

Artículo 19.- Abonos: Los clientes pueden realizar abonos parciales o cancelar su obligación, a pesar de ser antes de la fecha de vencimiento del título ejecutivo.

CAPÍTULO IV DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Artículo 20.- Seguimiento del crédito: El seguimiento de la compra a crédito será obligación del departamento de cobranzas, el cual será el encargado de informar y vigilar el vencimiento.

DE LAS GARANTÍAS

Artículo 21.-Respaldos: Los créditos que tengan una cuantía mayor de dos mil dólares, se respaldarán con una o más de las siguientes garantías:

- Hipoteca.
- Garantía solidaria
- Contratos con Reserva de Dominio

Artículo 22.-Garantías Hipotecarias: Las garantías hipotecarias, prendarias se constituirán de forma abierta, según las disposiciones legales vigentes y servirán para respaldar el crédito del mismo cliente.

Artículo 23.-Conservación de Garantías: La empresa Casa Musical Núñez será responsable de la integridad, de la conservación y de la vigilancia del buen estado de los bienes constituidos en garantía.

La garantía será conservada en el edificio de la empresa ubicado en las calles Martínez y Pérez de Anda, cuando por la forma del bien constituido en garantía,

pueda sufrir deterioro o disminución, el cliente estará obligado a comunicar a la empresa Casa Musical Núñez acerca de esto, solicitando se reponga la garantía con un bien equivalente, a fin de mantener la una garantía que respalde el crédito. La empresa evaluará de la nueva garantía, de lo contrario el cliente deberá abonar el valor correspondiente para satisfacer el pago de la venta a crédito.

En caso de instituciones públicas no se necesitará una garantía que respalde el crédito, pero la comisión de crédito se encargara de vigilar que exista la documentación requerida para respaldar el otorgamiento del crédito y se pueda solicitar el pago del mismo.

Artículo 24.- Aprobación de las garantías: El comité de Crédito se encargará de administrar y verificar la constitución de las garantías, adicionalmente podrá aceptar una promesa de prenda sobre los bienes van a venderse al cliente, debiendo suscribirse el respectivo contrato de compra y venta con reserva de dominio.

Artículo 25.- Gastos de Garantías: Serán por cuenta del cliente adquiriente todos los gastos que se originen por el otorgamiento de alguna garantía como escrituras, contratos de reserva de dominio, etc., la empresa poseerá las copias originales de las escrituras.

CAPÍTULO V DE LA DECLARATORIA DE PLAZO VENCIDO

Artículo 26.- Plazo Vencido: Al momento de vencerse la primera cuota del crédito, el jefe de cobranzas llamará al cliente con el fin de que en el término de dos días cancele la deuda, en caso de no cancelar se declarará el plazo vencido y se exigirá a través de una carta de cobro, el pago de inmediato.

DE LA SUSTITUCIÓN DE CRÉDITOS

Artículo 27.- Cambio de deudor: La empresa Casa Musical Núñez podrá permitir el cambio de un deudor en lugar de otro, solamente cuando el sustituyente sea calificado como aceptable para otorgársele el crédito.

Artículo 28.- Del cliente sustituto.-Solamente se aceptará sustituciones en las cuales el solicitante sea cual sea su actividad, demuestre algún tipo de respaldo económico y técnico, en e caso de sustituir un el pago de una venta a crédito se exigirá el pago de todos los gastos extrajudiciales y judiciales, costas, intereses, este cobro deberá ser aprobado por el gerente de la empresa.

CAPÍTULO VI

RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO Y EL ARREGLO DE OBLIGACIONES

Artículo 29.- Recuperación extrajudicial: El jefe de cobranzas, será responsable de la coordinación, programación, supervisión, control, y evaluación de las gestiones extrajudiciales para la recuperación del crédito.

Artículo 30.- Proceso de recuperación del crédito: Será obligación del departamento de cobranzas la correcta recuperación del crédito, para lo cual se ejecutarán las acciones extrajudiciales y judiciales necesarias para conseguir este fin.

Al momento de vencerse el crédito el jefe de cobranzas deberá realizar las primeras llamadas, si en una semana aún no se cancela el crédito, deberá hacer una visita a la casa del cliente, en la cual se entregara una carta de pago en la que se indicara el plazo para el pago, en caso de vencerse la totalidad de la letra se le iniciará inmediatamente el trámite judicial

Igualmente serán por cuenta del cliente los gastos, costas, y perjuicios que se ocasionen al acreedor para recuperar su crédito, si el caso lo amerita los honorarios del abogado.

Artículo 31.- Vencimiento de la obligación: Vencida la obligación, el departamento de cobranzas, remitirá el título valor de la obligación en mora al abogado, el mismo que en 15 días deberá iniciar el respectivo trámite judicial.

Artículo 32.- Recuperación Judicial: La recuperación judicial se realizara a través del abogado que contrate la empresa, para este efecto.

Dentro del plazo de una semana posterior a la recepción del título ejecutivo, el abogado notificará extrajudicialmente a los deudores, solicitándoles el pago del crédito, siempre previniéndoles del inicio de la acción judicial, en caso de que esto no de resultado, se iniciará inmediatamente con la demanda.

Artículo 33.- Pago de gastos judiciales: Para la recuperación de los valores obtenidos por la vía judicial, se aplicará al pago del valor de la factura de venta en el siguiente orden:

1. Capital.
2. Intereses, comisiones, gastos
3. Costas judiciales.

Artículo 34.- Arreglo en caso de impago: En casos fortuitos, de fuerza mayor o de algún hecho que no sea de responsabilidad del cliente, los cuales fueren comprobados, que afecten en alguna forma al cliente, o sus actividades económicas y al cumplimiento de sus obligaciones, a petición del interesado ya sea por escrito o sea oral presentada previamente una semana antes de que se venza el crédito, la administración y el Comité de Crédito podrá aceptar retrasar tiempo el cobro o la reformulación de la deuda.

El plazo para el arreglo de la cancelación del crédito, se fijará de acuerdo con la verdadera capacidad de pago que tenga el cliente.

Artículo 35.- Daño de las garantías: En casos que hayan sido justificados y por razones de fuerza mayor o caso fortuito, se deteriorasen las garantías y no fuere posible poder reemplazarla parcial o totalmente, la empresa Casa Musical Núñez podrá aceptar una fianza solidaria a su satisfacción.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Será obligación de los empleados del departamento de ventas y de cobranzas, remitir a la Gerencia General, un informe trimestral, en el que consten las acciones efectuadas por cada departamento, sobre lo que prevea el presente reglamento.

SEGUNDA.- Los empleados que no cumplan con el presente reglamento serán sancionados de acuerdo a las normas establecidas por la administración.

TERCERA.- La empresa Casa Musical Núñez velará por el cumplimiento de este reglamento y por el control de la Cartera de créditos.

CUARTA.- La administración de la empresa Casa Musical Núñez, evaluará el cumplimiento del presente Reglamento por parte de los empleados que se encargan de conceder el crédito, a fin de establecer si se acatan los requerimientos para la concesión de créditos.

QUINTA.- Todo lo no previsto en el presente Reglamento será resuelto por Gerencia.

SEXTA.- Se prohíbe que un mismo cliente tenga más de dos créditos, además tampoco se aceptará que mientras un cónyuge mantenga un adeuda, el otro cónyuge contraiga un nuevo crédito en la empresa Casa Musical Núñez.

SÉPTIMA.- En Caso de que un empleado de Casa Musical Núñez, no acate el presente manual y conceda un crédito sin la evaluación correcta, se le sancionará con el 2% de su sueldo, en caso de que el crédito sea de un valor elevado, la sanción quedará sujeta al criterio de la administración.

Conclusión

Como conclusión se determina que el adecuado seguimiento de las actividades para la concesión de créditos pueden ser determinantes para la recuperación del mismo, por lo mismo el anterior modelo plantea procedimientos, políticas y análisis que deben seguir los empleados antes de otorgar un crédito.

Se debe exponer rápidamente a todos los empleados de la empresa en presente modelo, para que sea de conocimiento general, e inmediatamente solicitar a los departamentos de ventas y de cobranzas que se acaten a las normas descritas anteriormente.

6.8. Administración

La administración de esta propuesta estará a cargo de la Gerencia General, conjuntamente con el departamento de ventas y el departamento de cobranzas, quienes serán los encargados de implementar, evaluar y verificar, la aplicación del modelo de concesión de créditos y cobranzas.

La administración de esta propuesta estará en manos del Gerente General de la empresa Casa Musical Núñez, los encargados de aplicar este modelo, de implementarlo y de solicitar su actualización serán los empleados de la empresa.

Específicamente del departamento de ventas y de cobranzas, que con el Modelo de Concesión de Créditos y Cobranzas, vigilarán el cumplimiento de las normas detalladas para el otorgamiento crediticio.

6.9. Previsión de la evaluación

Con el fin de que propuesta planteada se realice según la planificación y se pueda cumplir con todos los objetivos propuestos.

Es necesario implementar un monitoreo de la propuesta, para poder realizar correctivos al momento indicado y efectuar otros planes de contingencia de ser necesario.

El monitoreo de la propuesta será esencial para determinar si se solucionó el problema que se planteaba en la presente investigación

6.9.1. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Preguntas básicas

Tabla N° 25.- Plan de Monitoreo y Evaluación de la Propuesta

1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	El personal de la empresa Casa Musical Núñez.
2.- ¿Por qué evaluar?	Se evalúa porque la empresa desea alcanzar los objetivos propuestos.
3.- ¿Para qué evaluar?	Para mejorar el procesos de concesión de créditos y disminuir la morosidad.
4.- ¿Qué evaluar?	Las estrategias presentadas y el nuevo proceso de concesión de crédito y cobranzas que se va a implementar.
5.- ¿Quién evalúa?	El Gerente.
6.- ¿Cuándo evaluar?	Para realizar una primera evaluación el tiempo estimado es 3 meses luego de haber implementado los cambios, la segunda a los 6 meses.
7.- ¿Cómo evaluar?	Analizar el cumplimiento de los requisitos para la concesión de créditos, la morosidad de la cartera, el tiempo de pago de cada cliente, y el incremento de los créditos concedidos.
8.- ¿Con qué evaluar?	Se evaluará realizando un análisis a las cuentas por cobrar.

Fuente: Clavijo (2014)

Elaborado por: Clavijo (2014)

Referencias Bibliográficas

Arellano, J. P., & Ochoa , F. (2007). *Como ser efectivos en el Crédito a Microempresas*. Chile: La Corporación de Estudios para Latinoamérica.

- Acuña, J. (2014). *pnt.org.mx*. Recuperado el 14 de 06 de 2014, de http://www.pnt.org.mx/boletin/Marzo_2012/Pdf/Administracion_de_Procesos.pdf
- Agudelo, L. F. (2007). *Gestión por procesos*. Medellín: Los autores.
- Agudelo, O. (1992). *Administración para todos*. Colombia: Imprenta Departamental del Valle.
- Alvarado , J., Portocarrero, F., Trivelli , C., Galarza, F., & Hildelgardi, V. (2001). *El financiamiento informal en el Perú*. Perú: IEP ediciones.
- Balcazar, R. (2013). *Proceso de desembolsos de créditos en Credife desarrollo microempresarial agencia Esmeraldas*. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.
- Banco Central del Ecuador. (12 de 2013). Recuperado el 16 de 04 de 2014, de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201312.pdf>
- Belaunde, G. (29 de 01 de 2012). *Gestión. El diario de negocios y economía en Perú*. Recuperado el 10 de 06 de 2014, de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/01/el-proceso-credificio-una-mira.html>
- Berardo , C. (2010). *Manual para el Análisis y evaluación de Crédito. Nociones y Herramientas* . Buenos Aires: Planificación Tributaria.
- Bizagi. (2014). Recuperado el 07 de 06 de 2014, de <http://www.bizagi.com/esp/descargas/BPMNbyExample.pdf>
- Block, S., & Hirt, G. (2002). *Fundamentos de gerencia financiera*. Mexico: McGraw-Hill.

- Brandariz, C. F. (1977). *La Planificación Comercial. Como incrementar en forma rentable nuestras ventas*. Madrid: Index.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración*. Bogotá: Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. (2007). *Técnicas de Crédito y Cobranzas*. México.
- Cordoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cupelli, R. J. (1980). *Organización de Créditos y Cobranzas*. Cordoba, Argentina : Ediciones Macchi.
- Díaz, N., & González, J. (16 de 09 de 2010). El Crédito y la Morosidad en el Sistema Financiero. España.
- Díez , L., & López, J. (2007). *Dirección Financiera. La inteligencia financiera en la gestión empresarial*. Madrid: Pearson Educacion S.A.
- Estupiñán, R., & Estupiñán, O. (2006). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- García, E. (2008). *Planeación Estratégica: teoría y práctica*. México: Trillas S.A.
- Garófalo, S. (2000). *Diccionario Contable* (2da edición ed.). Argentina: Valletta Ediciones.
- Gomez, C. (4 de Octubre de 2011). El nuevo régimen legal de la morosidad en las operaciones comerciales. *El nuevo régimen legal de la morosidad en las operaciones comerciales* , 4. Barcelona: InDret.
- Hale, R. (1986). *Como analizar la Concesion de creditos y valorar empresas*. Espana: Deusto S.A.
- Hernández , P., & Hernando , I. (1998). *El Crédito Comercial en las empresas Manufactureras Españolas*. Espana: Imprenta del Banco de España.
- Herranz , F. (2001). *Los Derivados y el Riesgo del Mercado. Fundamentos Tratamiento Contable y Calculo de la Sensibilidad*. Madrid: Chapon.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *Tutoría de la investigación científica: Guía para elaborar en forma creativa y amena el trabajo de graduación*. Quito: Gráficas Corona.

- Horngren, Harrison, & Oliver. (2010). *Contabilidad* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Jumbo, J., & Iñiguez, D. (2010). *Aplicación de un manual para Concesion de Créditos en las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la superintendencia de bancos y seguros*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Kohler, E. (2002). *Diccionario para Contadores*. México: Limusa.
- Linares, J. Á. (2010). *Lecciones de títulos valores* (Segunda ed.). Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez.
- Lobato, F., & López, M. (2006). *Operaciones de Venta*. España: Editores Thompson.
- López, F. (1998). *Manual del Cash Management. Cómo obtener beneficios manejando mejor su dinero*. (3ra edición ed.). Madrid: Ediciones Deusto.
- Medina, J. R. (2009). *Pensar, planificar, ejecutar y evaluar estratégicamente* (Primera ed.). Quito: Gráficas Iberia.
- Mideros, A. (2010). *Crédito y desigualdad*. Quito, Ecuador: Abya- Yala.
- Mondello, C. (1993). *Creito y Cobranzas*. Mexico: Iberoamericana.
- Montelongo, R. (01 de 2008). *timogo*. Recuperado el 15 de 08 de 2014, de timogo: http://www.timogo.com.mx/articulos/procesos_bpm.pdf
- Ortega, A. (2008). *Planificación Financiera Estratégica*. México: McGraw- Hill Interamericana.
- Ortega, A. L. (2008). *Introduccion a las Finanzas*. México: Mc Graw- Hill.
- Ortiz, H. (2004). *Analisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera*. Bogotá.
- Palau Ramírez, F., & Viciano Pastor, J. (2012). *Tratado sobre la Morosidad*. España: Aranzadi S.A.
- Parrales, C. (2013). *ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DEL IECE- GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE MOROSIDAD y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil.
- Pérez, J. A. (2010). *Gestión por pprocesos*. España: Esic Editorial.

- Perez, J. (2002). *Contabilidad Bancaria*. Espana: McGraw- Hill/ Interamericana de Espana.
- Quintana, M. (1937). *Economia Social*. Mexico: Iberoamericana.
- Ramírez, F. P., & Pastor, J. V. (2012). *Tratado sobre la Morosidad*. Pamplona: Aranzadi S.A.
- Ramos , M. (2008). *Gestión eficaz del Plan de Cobros*. México: Cengage Learning.
- Red Financiera BAC. (2008). *El credito y su Administracion*. Costa Rica: Innova Technology.
- Reyes, P. (2012). *Administración de Riesgos Medición, Seguimiento, Análisis y Control*. Ambato: Jurídica del Ecuador.
- Robbins, S. (2008). *Sistemas de Control de Gestión* (Duodécima Edición ed.). (F. J. Dávila, & R. M. Rubio, Trads.) México: McGraw - Hill Interamericana.
- Rodríguez, J. (2002). *Cómo elabora y usar los manuales administrativos* (Tercera ed.). México: International Thomson Editores.
- Rodríguez, L. (2007). *Probabilidad y Estadística Básica para Ingenieros*. Guayaquil: Escuela Superior Pólitecnica del Literal.
- Rodríguez, O. (2008). *El Credito Comercial: Marco Conceptual y Revision a la Literatura*. Universidad de La Laguna.
- Rodriguez, O. (2008). *El Crédito comercial: Marco conceptual y Revisión de la literatura*. Universidad de La Laguna.
- Roig, L. (1983). *Como eliminar los Impagados*. Espana: Deusto.
- Salazar, V. (2011). *Valoracion de Empresas. Guia didactica*. Loja: Editorial de la Universidad Tecnica Particular de Loja.
- Toso, K. (2006). *Planeamiento Estratégico*. Lima: Palomino.
- Triola, M. (2009). *Estadística*. México: Pearson Educación.
- Villegas, C. G. (1998). *Las garantías del crédito*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores.
- www.eltelegrafo.com.ec. (03 de 03 de 2014). Recuperado el 03 de 08 de 2014, de www.eltelegrafo.com.ec:

<http://www.telegrafo.com.ec/economia/masqmenos/item/asi-esta-el-credito-en-el-ecuador.html>

- Zapata , P. (2011). *Contabilidad General* (Séptima ed.). Bogotá: McGraw-Hill-Interamericana.
- Zapico, R. (1997). *Créditos y Cobros*. New York: Minerva.



ENTREVISTA

Objetivo de la entrevista: Conocer la realidad actual y las falencias existentes en el proceso de crédito de la empresa Casa Musical Núñez.

Entrevistado: Gerente General

Entrevistador: Catalina Elizabeth Clavijo Morán

Lugar: Empresa Casa Musical Núñez

Tiempo: Enero 2014

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted cual es el proceso para la concesión de créditos en la empresa?

El cliente viene al almacén, ve el producto, se entrevista con el vendedor, consulta el precio de la mercadería, presenta la solicitud, dice sus datos, presenta los documentos que solicita la empresa, presenta el detalle de sus ingresos personales, se consulta su historial de pago en el sistema de la empresa, se solicitan referencias al departamento de cobranzas, al abogado, firma una letra de cambio del precio acordado con el vendedor, firma una letra de cambio y si se requiere se exige una garantía, como hipoteca o contrato con reserva de dominio.

2. ¿Cuáles son los requisitos que exige la empresa para conceder un crédito?

El cliente presenta la solicitud de crédito, los documentos de identidad, planilla de algún servicio básico, realizar un croquis del domicilio, confirmar números telefónicos, de domicilio, se le solicita al cliente un detalle de los ingresos personales, verificar el historial de crédito en el sistema, preguntar en cobranzas, preguntar al abogado sino tiene juicios previos, el cliente debe firmar una letra de cambio del crédito y presentar una garantía que respalde el crédito

3. ¿Los empleados cumplen con los requisitos para conceder un crédito?

Solamente en parte, se podría decir que el 60 % de lo que se les exige.

4. ¿Ha tenido problemas por una venta a crédito en la empresa?

Si, si hemos tenido problemas más por la falta de cuidado en la concesión.

5. ¿Cuál cree que usted qué es el principal problema de la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez?

No se cumplen con los requisitos que solicita la empresa para solicitar un crédito.

6. ¿Ha conocido de algún crédito en la empresa que presento problemas para el cobro?

Tenemos varias ventas a crédito que presentaron dificultades al momento de ser cobradas, en especial en los casos de verificación de datos, a veces dan una dirección, pero resulta que no vive hay o que se ha ido a otro país.

7. ¿Tiene indicadores financieros para la medición de la concesión de los créditos?

No, no tenemos.

8. ¿La empresa ha sufrido problemas económicos por conceder ventas a crédito?

Si ha habido pérdidas económicas.

9. ¿Ha tenido problemas con los empleados por la concesión de créditos?

En general no mucho pero si se necesitan ajustar mejores parámetros para conceder las ventas a crédito.

10. ¿Las ventas a crédito en la empresa han presentado morosidad?

Si, algunos clientes después de vencerse el crédito no cancelan el mismo aun después de acabar el año.

11. ¿Cree usted que la concesión de créditos incide en la morosidad en la empresa Casa Musical Núñez?

Sí, al entregar una venta a crédito sin el suficiente análisis ha provocado que muchos clientes queden morosos en la empresa.

12. ¿Cree usted que es necesario regular la concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez?

Sí, mejorar el proceso de concesión de crédito es indispensable.

13. ¿Cree usted que es necesario la creación de políticas que regulen la concesión de créditos y su cobro?

Sí, es necesario regular las ventas a crédito y su cobro.

14. ¿Cree usted que es necesario crear un comité de crédito que apruebe y autorice la venta a crédito?

Sí, para controlar mejor las ventas dadas a crédito y evitar pérdidas económicas para la empresa por los créditos incobrables.

15. ¿Quiénes cree usted que deben conformar el comité de crédito?

El departamento financiero y el gerente de ventas.

16. ¿Desde qué monto cree usted que debe reunirse el comité de crédito?

Desde un promedio de cinco mil dólares (5,000).


Firma Entrevistado


Firma Entrevistador

ENTREVISTA



Objetivo de la entrevista: Conocer la realidad actual y las falencias existentes en el proceso de crédito de la empresa Casa Musical Núñez.

Entrevistado: Jefe de Almacén de ventas

Entrevistador: Catalina Elizabeth Clavijo Morán

Lugar: Empresa Casa Musical Núñez

Tiempo: Enero 2014

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted cual es el proceso de concesión de créditos?

El cliente viene se entrevista con el vendedor, le informa sobre el producto que desea adquirir, presenta la solicitud, el cliente entrega sus datos personales, direcciones, teléfonos, presenta la cédula, planillas básicas, se verifica en el sistema si no está debiendo y el cliente después de acordar el pago con el vendedor firma una letra de cambio, si es necesario dependiendo el monto presenta alguna garantía.

2. ¿Existen normas definidas en la empresa para la concesión de créditos?

Sí, pero el proceso no esta tan bien definido.

3. ¿Cuáles son los requisitos que exige la empresa para conceder un crédito?

La solicitud de crédito, los documentos de identidad, planilla de algún servicio básico, realizar un croquis del domicilio, confirmar números telefónicos, de domicilio, se le solicita al cliente un detalle de los ingresos personales, verificar el historial de crédito en el sistema, preguntar en cobranzas, preguntar al abogado, el cliente debe firmar una letra de cambio del crédito y presentar una garantía que respalde el crédito

4. ¿Los clientes cumplen las normas que solicita la empresa para conceder un crédito?

Algunos si otros no

5. ¿Quién se encarga de aprobar, verificar los datos y conceder el crédito en la empresa?

El vendedor

6. ¿Se analiza el historial de crédito y la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle la venta del producto a crédito?

Algunas veces

7. ¿Usted ha otorgado alguna venta a crédito solo por ser amigos o conocidos?

Sí.

8. ¿Ha verificado previamente a otorgarle la mercadería a crédito el historial de pago de los clientes que son conocidos o amigos?

No.

9. ¿Ha tenido problemas por la concesión de algún crédito?

Si, algunos clientes nos han quedado mal

10. ¿Ha tenido clientes que presentaron datos falsos?

Sí, pero no han sido muchos.

11. ¿Cree usted que la concesión de créditos incide en la morosidad en la empresa?

Sí, realmente sí.

12. ¿Tiene la suficiente capacitación para conceder una venta a crédito?

No.

13. ¿ Cree usted que es necesario mejorar el proceso de concesión de créditos de la empresa Casa Musical Núñez?

Sí.

14. ¿Cree usted que es necesario políticas que regulen la concesión de créditos en la empresa?

Sí, claro

15. ¿Cree usted que es necesario crear un comité de crédito que apruebe el crédito?

Sí, porque depende del volumen de venta se analizara al cliente

16. ¿Quiénes cree usted que deben conformar el comité de crédito?

Vendedor, la persona que hace cobranzas y el gerente

17. ¿Desde qué monto cree usted debe reunirse el comité de crédito para aprobar un crédito?

Un monto sobre diez mil dólares (10.000,00)



Firma Entrevistado



Firma Entrevistador



ENTREVISTA

Objetivo de la entrevista: Conocer la realidad actual y las falencias existentes en el proceso de crédito de la empresa Casa Musical Núñez.

Entrevistado: Vendedor que no concede crédito

Entrevistador: Catalina Elizabeth Clavijo Morán

Lugar: Empresa Casa Musical Núñez

Tiempo: Enero 2014

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted cual es el proceso de concesión de créditos?

La persona encargada que es el jefe de almacén, él se encarga de dar o no el crédito, en otras ocasiones también aprueba el crédito otro vendedor, que también vende a crédito, para esto el cliente presenta la solicitud presenta los documentos necesarios, se verifica su información, llena una letra y se le concede crédito.

2. ¿Existen normas definidas en la empresa para la concesión de créditos?

Sí, y la persona que concede crédito debe cumplirlas

3. ¿Conoce usted cuáles son los requisitos que exige la empresa para conceder un crédito?

La cédula de ciudadanía, papeleta de votación, alguna planilla básica, no tener deudas actuales y no haber presentado inconvenientes con créditos anteriores.

4. ¿Los clientes cumplen las normas que solicita la empresa para conceder un crédito?

Yo, no concedo ventas a crédito, la persona encargada de otorgarlos debe verificar que se cumplan con todos los parámetros que exige la empresa para vender a crédito

5. ¿Quién se encarga de aprobar, verificar los datos y conceder el crédito en la empresa Casa Musical Núñez?

El jefe de almacén, y en pocas ocasiones otro vendedor que también vende a crédito, se encarga de otorgarle y aprobar la venta a crédito

6. ¿Se analiza el historial de crédito y la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle la venta del producto a crédito?

La persona encargada de aprobar el crédito debe realizarlo.

7. ¿Usted ha otorgado alguna venta a crédito solo por ser amigos o conocidos?

Yo no doy crédito, peor a un amigo, porque es algo realmente delicado.

8. ¿Ha verificado previamente la solvencia del cliente a otorgarle la mercadería a los clientes que son conocidos o amigos?

Eso no aplica conmigo, porque yo no doy crédito.

9. ¿Han tenido problemas por la concesión de algún crédito en Casa Musical Núñez?

Si, algunos clientes de compañeros de la empresa, incluso han tenido que recurrir al sistema legal para recuperar el valor de la venta a crédito, por ese motivo yo no concedo créditos.

10. ¿Han tenido clientes que presentaron datos falsos en Casa Musical Núñez?

Si, por supuesto, esa es otra de las razones por las que yo no concedo crédito.

11. ¿Cree usted que la concesión de créditos incide en la morosidad?

Por supuesto, la morosidad se basa en que la persona que está haciendo el crédito no tiene los recursos para cancelarlo, esto se evitaría si se evaluará mejor al cliente.

12. ¿Tiene la suficiente capacitación para conceder una venta a crédito?

Si se tiene la capacitación, pero nuestro medio no es el idóneo porque no tenemos los datos necesarios como para evaluar al cliente y poder confiar en el cliente.

13. ¿Cree usted que es necesario mejorar el proceso de concesión de créditos de la empresa Casa Musical Núñez?

Por supuesto porque si hay un buen estudio del cliente, que evalué correctamente previo a concederle el crédito, si ha habido muchos casos que el señor que otorga el crédito, si ha evaluado bien al cliente y este si ha tenido la solvencia necesaria para pagar y no se ha tenido ningún problema al pagar el crédito.

14. ¿Cree usted que es necesario políticas que regulen la concesión de créditos en la empresa?

Sí, es muy importante porque se podría evitar que algunos clientes queden con créditos incobrables

15. ¿Cree usted que es necesario crear un comité de crédito que apruebe el crédito?

Es necesario, porque se delegaría las funciones para que nos digan a nosotros si se puede o no otorgar una venta a crédito.

16. ¿Quiénes cree usted que deben conformar el comité de crédito?

Estaría conformado por el jefe de almacén, el gerente, y alguien de contabilidad porque son los que más nos presionan cuando hay inconvenientes con un crédito

17. ¿Desde qué monto cree usted debe reunirse el comité de crédito para aprobar un crédito?

Primero se debe evaluar al cliente, saber cuánto gana, si una persona tiene la capacidad de pagar dos mil dólares en tres pagos esto debería hablarlo el comité y decidir si darle o no pero si solicita más y su capacidad de pago es menor, sería ilógico que se le conceda el crédito.

Firma Entrevistado

Firma Entrevistador

ENTREVISTA



Objetivo de la entrevista: Conocer la realidad actual y las falencias existentes en el proceso de crédito de la empresa Casa Musical Núñez.

Entrevistado: Jefe de Cobranzas

Entrevistador: Catalina Elizabeth Clavijo Morán

Lugar: Empresa Casa Musical Núñez

Tiempo: Enero 2014

PREGUNTAS

1. ¿Conoce usted cuál es el proceso de concesión de créditos en la empresa Casa Musical Núñez?

El cliente se acerca a la empresa, pregunta sobre el producto, solicita una entrevista con el vendedor para que le explique sobre el producto, solicita el crédito, el vendedor le pide los documentos, es decir cédula de identidad y papeleta de votación, la planilla del domicilio, se ve en el sistema si no tiene un impedimento de acceder al crédito, acuerdan entre el cliente y vendedor la forma de pago y si cumple con estos requisitos se le otorga el crédito, firma las letras de cambio y se le entrega la mercadería.

2. ¿Cuáles son los requisitos que exige la empresa para conceder un crédito?

Son 12 parámetros la solicitud, las copias de cédula y papeleta de votación, la planilla de Luz, Agua o Teléfono, el croquis del Domicilio, se confirman los números Telefónicos, se debe confirmar el Domicilio, el cliente debe entregar un detalle de ingresos personales, se debe verificar del Historial de Crédito del cliente, el vendedor debe solicitar referencias del Departamento de Cobranzas, y

referencias del abogado, el cliente debe llenar una Letra de Cambio por la suma del crédito y presentar garantías para el cobro (hipoteca, reserva de dominio).

3. ¿Qué problemas se le han presentado para la recuperación de un crédito?

Muchas de las veces no se confirman ni direcciones, ni teléfonos, y el croquis de los domicilios están mal hechos, por eso no se encuentra a algunos clientes y estos se vuelven incobrables.

4. ¿Los clientes han entregado datos falsos para solicitar un crédito a la empresa?

Si muchas veces más que nada con direcciones, teléfonos y lugares de trabajo

5. ¿La empresa ha presentado problemas para recuperar algunos créditos?

Si porque no se encuentra a los deudores, en otros casos no se solicitaron datos o verificación del abogado, por lo que no se descubrió que el solicitante de la mercadería a crédito estaba declarados insolventes, lo que repercutía en la posibilidad de recuperar el crédito.

6. ¿Cuál es el proceso para el cobro del crédito?

Se vence la primera cuota de las tres, se comunica al departamento de cobranzas, e inicia llamando al cliente, se le da de plazo para cancelar una semana, si en esa semana no viene, se lo va a buscar a su casa y en caso de que no cancele vencida la totalidad de las tres letras y no están canceladas, en el plazo de dos semanas se le inicia el trámite judicial.

7. ¿Cree usted que los inconvenientes de la gestión de cobros generan morosidad?

Sí, porque al no encontrarse al cliente y no poder cobrarle, se demora más tiempo la empresa en recuperar ese crédito lo que aumenta la morosidad y existe la posibilidad que esa deuda se vuelva incobrable.

8. ¿Cree usted que es necesario mejorar el proceso de concesión de créditos de la empresa Casa Musical Núñez?

Si para evitar los inconvenientes al momento de cobrar la deuda.

9. ¿Cree usted que es necesario políticas que regulen la concesión de créditos en la empresa?

Si, y vigilar que se cumplan.

10. ¿Cree usted que es necesario crear un comité de crédito que apruebe el crédito?

Si, para que se controle de mejor manera la concesión y no sea decisión de una sola persona

11. ¿Quiénes cree usted que deben conformar el comité de crédito?

El Jefe de almacén, el gerente y los vendedores

12. ¿Desde qué monto cree usted debe reunirse el comité de crédito para aprobar un crédito?

Desde mil dólares (1.000,00)


Firma Entrevistado


Firma Entrevistador

ANEXO 5


TABLA A-3		Distribución t: Valores críticos t				
		Área en una cola				
		0.005	0.01	0.025	0.05	0.10
Grados de libertad	Área en dos colas					
	0.01	0.02	0.05	0.10	0.20	
1	63.657	31.821	12.706	6.314	3.078	
2	9.925	6.965	4.303	2.920	1.886	
3	5.841	4.541	3.182	2.353	1.638	
4	4.604	4.747	2.776	2.232	1.533	
5	4.032	3.365	2.571	2.015	1.476	
6	3.707	3.143	2.447	1.943	1.440	
7	3.499	2.998	2.365	1.895	1.415	
8	3.355	2.896	2.306	1.860	1.397	
9	3.250	2.821	2.262	1.833	1.383	
10	3.169	2.764	2.228	1.812	1.372	
11	3.106	2.718	2.201	1.796	1.363	
12	3.055	2.861	2.179	1.782	1.356	
13	3.102	2.650	2.160	1.771	1.350	
14	2.977	2.624	2.145	1.761	1.345	
15	2.947	2.602	2.131	1.753	1.341	
16	2.921	2.583	2.120	1.746	1.337	
17	2.898	2.567	2.110	1.740	1.333	
18	2.878	2.552	2.101	1.734	1.330	
19	2.861	2.539	2.093	1.729	1.328	
20	2.845	2.528	2.086	1.725	1.325	
21	2.831	2.518	2.080	1.721	1.323	
22	2.819	2.508	2.074	1.717	1.321	
23	2.807	2.500	2.069	1.714	1.319	
24	2.797	2.492	2.064	1.711	1.318	
25	2.787	2.485	2.060	1.708	1.316	
26	2.779	2.479	2.056	1.706	1.315	
27	2.771	2.473	2.052	1.703	1.314	
28	2.763	2.467	2.048	1.701	1.313	
29	2.756	2.462	2.045	1.699	1.311	
30	2.750	2.457	2.042	1.697	1.310	
31	2.744	2.453	2.040	1.696	1.309	
32	2.738	2.449	2.037	1.694	1.309	
34	2.728	2.441	2.032	1.691	1.307	
36	2.719	2.434	2.028	1.688	1.306	
38	2.712	2.429	2.024	1.686	1.304	
40	2.704	2.423	2.021	1.684	1.303	
45	2.690	2.412	2.014	1.679	1.301	
50	2.768	2.403	2.009	1.676	1.299	
55	2.668	2.396	2.004	1.673	1.297	
60	2.660	2.390	2.000	1.671	1.296	
65	2.654	2.385	1.997	1.669	1.295	
70	2.648	2.381	1.994	1.667	1.294	
75	2.643	2.377	1.992	1.665	1.293	

80	2.639	2.374	1.990	1.664	1.292
90	2.632	2.368	1.987	1.662	1.292
100	2.626	2.364	1.984	1.660	1.290
200	2.601	2.345	1.972	1.653	1.286
300	2.592	2.339	1.968	1.650	1.284
400	2.588	2.336	1.966	1.649	1.284
500	2.586	2.334	1.965	1.648	1.283
750	2.582	2.331	1.963	1.647	1.283
1000	2.581	2.330	1.962	1.646	1.282
2000	2.578	2.328	1.961	1.646	1.282
Grande	2.576	2.326	1.960	1.645	1.282

Fuente: Triola, Estadística (2009)

Elaborado por: Triola

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p> <p style="text-align: center;">FICHA DE OBSERVACIÓN EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ VERIFICACIÓN AL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO CIUDAD DE AMBATO AÑO 2013</p>			
REALIZADO POR:			
FECHA:			
Objetivo de observación: Revisar cada carpeta de los clientes a los que se le concedió crédito en la empresa Casa Musical Núñez y determinar su porcentaje de cumplimiento de los requisitos exigidos por la empresa.			
CLIENTE :			
No DE FACTURA:			
VALOR TOTAL DEL CRÉDITO:			
FECHA DE COMPRA:			
FECHA DE VENCIMIENTO:			
N°	CONCEPTO	SI	NO
1	¿Presento Solicitud de Crédito?		
2	¿Se adjuntaron Copias de cédula y papeleta de votación actualizadas del cliente?		
3	¿Se adjuntó Planilla de Luz, Agua o Teléfono?		
4	¿Se realizó un Croquis del Domicilio?		
5	¿Se confirmaron los números Telefónicos?		
6	¿Se confirmó el Domicilio?		
7	¿El cliente entregó el detalle de ingresos personales?		
8	¿Se Verificó el Historial de Crédito del cliente?		
9	¿Se solicitaron referencias del Departamento de Cobranzas?		
10	¿Se Confirmaron las referencias del abogado?		
11	¿El cliente firmó una letra de Cambio del crédito?		
12	¿El cliente presentó garantías para el cobro (hipoteca, reserva de dominio)?		
SUMA			
PORCENTAJE			

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p> <p style="text-align: center;">FICHA DE OBSERVACIÓN EMPRESA CASA MUSICAL NÚÑEZ VERIFICACIÓN DE LA MOROSIDAD A CUENTAS POR COBRAR CIUDAD DE AMBATO AÑO 2013</p>				
REALIZADO POR:				
FECHA:				
Objetivo de observación: Revisar los datos de cuentas por cobrar de Casa Musical Núñez y establecer cuantos clientes cancelaron a tiempo y cuales presentaron morosidad en el pago, demás fijar el tiempo y porcentaje de demora,				
CLIENTE :				
No DE FACTURA:				
VALOR TOTAL DEL CRÉDITO:				
FECHA DE COMPRA:				
FECHA DE VENCIMIENTO:				
N° de cuotas	Valor de cada cuota a pagar	Fechas para pagar	Fechas de Pago	Días de Atraso
			SUMA	
			PORCENTAJE	

SOLICITUD DE CRÉDITO

Lugar y Fecha _____

INFORMACION GENERAL


Cliente Solicitante	Garante
Nombre: _____	Nombre: _____
Cédula N° _____	Cédula N° _____
Dirección domicilio _____	Dirección domicilio _____
Dirección oficina _____	Dirección oficina _____
Teléfonos profesión empleador _____	Teléfonos profesión empleador _____
Cargo actual _____	Cargo actual _____
Tiempo de servicio _____	Tiempo de servicio _____
Valor de su patrimonio _____	Valor de su patrimonio _____
Representado en _____	Representado en _____
Que bienes raíces posee _____	Que bienes raíces posee _____
Sueldo mensual _____	Sueldo mensual _____
Otros ingresos _____	Otros ingresos _____
Personas a su cargo _____ estado civil _____	Personas a su cargo _____ estado civil _____
Si su cónyuge trabaja _____	Si su cónyuge trabaja _____
Referencias _____	Referencias _____
Arriendo que paga _____	Arriendo que paga _____
Arrendador _____	Arrendador _____
Dirección y teléfono _____	Dirección y teléfono _____
Tiene Cta.Cte.? _____	Tiene Cta.Cte.? _____
Crédito solicitado _____	Crédito solicitado _____

Referencias Departamento de Cobranzas	Referencias Departamento de Cobranzas
Nombre: _____	Nombre: _____
Saldo actual _____ cuota mensual _____	Saldo actual _____ cuota mensual _____
Cumplimiento _____	Cumplimiento _____
Detalle de Ingresos	Detalle de Ingresos
Ocupación _____	Ocupación _____
Sueldo _____	Sueldo _____
Otros Ingresos _____	Otros Ingresos _____
Gastos _____	Gastos _____

GARANTÍAS
Detalle de Garantías _____
_____ FIRMA DEL CLIENTE

VERNAZA GRAFIC Cia Ltda.

ANEXO 9

		<h1>CASA MUSICAL NUÑEZ</h1> <h2>SOLICITUD DE CRÉDITO</h2>		Nro: <input type="text"/>		
		Lugar y Fecha de la Solicitud _____				
Datos del Solicitante						
Apellidos y Nombres	<input type="text"/>					
Número de Cédula de Identidad	<input type="text"/>					
Dirección	<input type="text"/>					
Teléfono	<input type="text"/>			Extension	<input type="text"/>	
Estado Civil	<input type="text"/>			Edad	<input type="text"/>	
Profesión	<input type="text"/>					
Residencia						
Propia	<input type="checkbox"/>		Dirección	<input type="text"/>		
Arriendo	<input type="checkbox"/>		Nombre del Arrendador	<input type="text"/>		
Familiar	<input type="checkbox"/>		Parentezco	<input type="text"/>		
Referencias Crediticias						
Tiene un Credito Actual	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Monto	<input type="text"/>
Ha solicitado Credito previo	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Retraso	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Demora en los pagos	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Tiempo de Retraso	<input type="text"/>
Se cobro por la via Judicial	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Pago	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Esta infomacion la entregara el Jefe de Cobranzas						
Referencias Personales						
Nombres y Apellidos	<input type="text"/>			Dirección	<input type="text"/>	
	Telefono	<input type="text"/>		Parentezco	<input type="text"/>	
				Trabajo	<input type="text"/>	
Nombres y Apellidos	<input type="text"/>			Dirección	<input type="text"/>	
	Telefono	<input type="text"/>		Parentezco	<input type="text"/>	
				Trabajo	<input type="text"/>	
Trabajo						
Fuente de empleo	<input type="text"/>			Ocupacion	<input type="text"/>	
Ruc	<input type="text"/>			Lugar de Trabajo	<input type="text"/>	
Dirección	<input type="text"/>			Telefono	<input type="text"/>	
Cargo	<input type="text"/>			Tiempo en el Cargo	<input type="text"/>	
Referencias Economicas						
Ingresos	<input type="text"/>					
Gastos	<input type="text"/>					
Bienes Inmuebles	Si	<input type="checkbox"/>	Dirección	<input type="text"/>		
	No	<input type="checkbox"/>	Valor	\$ <input type="text"/>		
Vehiculo	Si	<input type="checkbox"/>	Matricula	<input type="text"/>		
	No	<input type="checkbox"/>	Valor	\$ <input type="text"/>		

Datos de la Venta a Crédito						
Valor		N Productos		PLAZO (MESES):		
Forma de Pago						
Primera			Fecha de Pago			
Segunda			Fecha de Pago			
Tercera			Fecha de Pago			
Otras formas de Pago						
Productos que Solicita a Crédito						
Detalle	N°	Marca	Color	Código	Valor	
Garantias						
Otorga Hipoteca	Si <input type="checkbox"/>		Fecha de Entrega			
	No <input type="checkbox"/>					
Otorga Compra con Reserva de Dominio	Si <input type="checkbox"/>		Fecha de Entrega			
	No <input type="checkbox"/>					
Otros						
Fecha de Entrega						
Firma del Cliente C.I.						
Datos de los Garantes						
Garante 1						
Apellidos y Nombres						
Número de Cédula de Identidad						
Dirección						
Teléfono						
Estado Civil						
Profesión						
Garante 2						
Apellidos y Nombres						
Número de Cédula de Identidad						
Dirección						
Teléfono						
Estado Civil						
Profesión						
Como GARANTE (S), me(nos) constituyo(imos) en deudor(es) solidario(s), y por tanto autorizo(amos) a la empresa Casa Musical Nuñez a ejercer las acciones legales correspondientes, en caso de mora del deudor, los valores requeridos para la cancelación total del mismo. Declaro (mos) que conozco la naturaleza y alcance de la información proporcionada. Bajo protesta de decir verdad manifiesto (mos) que los datos que menciono (mos) en esta solicitud son verídicos.						
FIRMA DEL PRIMER GARANTE			FIRMA DEL SEGUNDO GARANTE			
NOTA: El formulario debe ser legible sin tachaduras o enmendaduras, que lo invaliden.						

Documentos exigidos previo a la Concesión de Créditos			
	Si	No	
Copia de Cédula de ciudadanía			
Papeleta de Votación			
Declaración del cliente sobre su situación económica			
Factura de algún servicio Básico.			
Planilla telefónica			
COMITÉ DE CRÉDITO			
INFORMACION PARA COMISIÓN DE CREDITO:			
RENOVACION DE CRÉDITO	<input type="text"/>	Valor Total	<input type="text"/>
		N° de Pagos	<input type="text"/>
		MENSUAL	\$ <input type="text"/>
VALOR DEL CREDITO ANTERIOR:	\$ <input type="text"/>	Aprobación de Garantes	
		GARANTE 1 : <input type="text"/>	Garantías: <input type="text"/>
		GARANTE 2 : <input type="text"/>	Garantías: <input type="text"/>
Firma del Responsable			
Resolucion de la Solicitud de Credito			
APROBADO	<input type="text"/>	Monto Aprobado \$	<input type="text"/>
NEGADO	<input type="text"/>	Valor Adeudado \$	<input type="text"/>
Fecha de Aprobación	<input type="text"/>	Plazo	<input type="text"/>
		Cuota Mensual	<input type="text"/>
		Vencimiento	<input type="text"/>
Observaciones	<input type="text"/>		
POR LA COMISIÓN DE CREDITO			
Vendedor	Gerente	Jefe de Almacen	Jefe de Cobranzas
Observaciones:	<input type="text"/>		
NOTA: La resolución del Comité de Crédito será entregada al Cajero para su facturación			