UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DE LA CARTERA Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA AGROCONFISA DE LA CIUDAD DE PASAJE

OVIEDO OJEDA MONICA CECILIA

MACHALA
2016

UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DE LA CARTERA Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA AGROCONFISA DE LA CIUDAD DE PASAJE

OVIEDO OJEDA MONICA CECILIA

MACHALA
2016

UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN
ANÁLISIS DE CASOS

ANÁLISIS DE LA CARTERA Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA AGROCONFISA DE LA CIUDAD DE PASAJE

OVIEDO OJEDA MONICA CECILIA
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PALOMEQUE CÓRDOVA INÉS DEL TRÁNSITO

Machala, 19 de octubre de 2016

MACHALA
2016

Nota de aceptación:

Quienes suscriben PALOMEQUE CÓRDOVA INÉS DEL TRÁNSITO, CRESPO AYALA PRISCILA ESPERANZA, MOSQUERA MALDONADO SYLVIA JACQUELINE y MORENO LOAIZA CARLOS HERNAN, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado ANÁLISIS DE LA CARTERA Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA AGROCONFISA DE LA CIUDAD DE PASAJE, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

PALOMEQUE CÓRDOVA INÉS DEL TRÁNSITO
0700832603
TUTOR

CRESPO AYALA PRISCILA ESPERANZA
0703862854
ESPECIALISTA 1

MOSQUERA MALDONADO SYLVIA JACQUELINE
0701278129
ESPECIALISTA 2

MORENO LOAIZA CARLOS HERNAN
1102365242
ESPECIALISTA 3

SOLORZANO GONZALEZ ALEXANDRA MONICA
0702121872
ESPECIALISTA SUPLENTE

Machala, 19 de octubre de 2016

Urkund Analysis Result

Analysed Document: OVIEDO OJEDA MONICA CECILIA.docx (D21636745)
Submitted: 2016-09-07 02:33:00
Submitted By: mayi-girls17@hotmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

Tesis Erika Lopez (5).pdf (D10063029)
TESIS ROSA PLAZA 2015 CORRECCION 21 marzo 2016 1659.docx (D18957325)
MONTALVAN ESPINOZA JOSE RICARDO.docx (D21590098)
proyecto final.docx (D17792178)
tesis de franco rivas.docx (D13908679)
https://present.me/download/presentation/289827-an-225-lisis-de-resultados-para-inve/0

Instances where selected sources appear:

13

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, OVIEDO OJEDA MONICA CECILIA, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado ANÁLISIS DE LA CARTERA Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA AGROCONFISA DE LA CIUDAD DE PASAJE, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

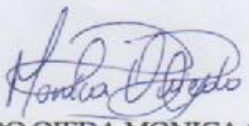
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las dispociones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 19 de octubre de 2016



OVIEDO OJEDA MONICA CECILIA
0705387454

RESUMEN

Las empresas comerciales como la mayoría en el país basan sus ingresos en las ventas a crédito convirtiéndose en un factor importante de los productos o servicios comercializados. Por tal situación se torna importante que la gerencia cuente con una gestión crediticia y de cobro eficiente con la intensión de que los clientes cumplan con las promesas de pago manteniendo la liquidez de la empresa para que puedan cumplir con sus obligaciones, debido a que la mayor parte de las compañías no llegan a buenos acuerdos con clientes no puntuales en los pagos. Sin embargo, las sociedades no suelen tomar las medidas precautelares, entre ellas contar con políticas de crédito para aminorar el riesgo crediticio de las operaciones comerciales dadas en la empresa. Esto estaría ocurriendo en la empresa agroconfisa de la ciudad de Pasaje dedicada a la comercialización de insumos agrícolas, organización que vende parte de sus productos a crédito a clientes de la localidad. Parte importante de estos clientes estarían retrasados en sus pagos lo que no solo genera malestar económico y financiero en la empresa si no malestar en los clientes que se encuentran con los créditos vencidos quienes han manifestado que la organización ha emprendido en una gestión de cobranzas ineficiente llegando a considerarla como agresiva impidiendo llegar a un acuerdo de pago en un claro perjuicio para la comercializadora. Por esta razón se aplicó como objetivo general: elaborar un análisis de la cartera vencida para el desarrollo de estrategias que mejoren la liquidez de la empresa comercializadora agroconfisa de la ciudad de Pasaje. La metodología empleada fue del tipo cualitativo y cuantitativo, junto con el método descriptivo para tener una idea más concreta de la realidad administrativa y económica de la empresa. Los resultados permiten determinar que la organización posee una elevada cartera de crédito debido a la inaplicación de políticas crediticias a lo que se suma una gestión de cobranzas ineficiente que agudizan los problemas financieros de agroconfisa, situación que debe ser evaluada por sus socios que deben de considerar la aplicación de herramientas para un estudio verdadero del cliente para que sea considerado como sujeto de crédito para mantener una cartera de crédito al día. Asimismo fueron considerados, en la antigüedad, así como el nivel de amistad con el propietario dejándose Observar que se carece de un estudio previo para calificar como sujeto de crédito al cliente de la organización, realidad que estaría provocando los retrasos en los pago por las obligaciones contraídas en la organización . Esto representa que el crédito se lo hace sin ningún tipo de estudio previo, sencillamente basado en la amistad y recomendaciones dadas por colaboradores u otras amistades del propietario quien

poco sabe, porque no están sujetos a una línea crediticia, ya que sus propietarios se fía en la voluntad que pueda tener el comprador para hacerse cargo de la deuda contraída. Los posibles problemas que genera la cartera vencida en la empresa, es que suelen retrasar con el pago a proveedores por lo cual es notorio que sin productos no hay ventas y por ende liquidez, la organización suele aplazar las obligaciones financieras que tiene con instituciones bancarias, lo que afecta su historial crediticio dejando a agroconfisa en una economía en descenso y poco rentable.

PALABRAS CLAVES: Empresa comercial, gestión crediticia, liquidez, políticas de crédito, riesgo crediticio.

ABSTRACT

Commercial enterprises like most in the country based their income on credit sales becoming an important factor of the products or services sold. For this situation becomes important that management expect a credit management and efficient collection with the intention of customers to fulfill payment promises maintaining the liquidity of the company so they can meet their obligations, because most of the companies do not reach good agreements with customers nonpoint payments. However, companies do not usually take precautionary measures, including credit policies have to reduce the credit risk of commercial operations given in the company. This was happening in the company Agroconfisa Pasaje city dedicated to the marketing of agricultural inputs, an organization that sells some of its products on credit to customers locally. An important part of these customers would be behind on their payments which not only generates economic and financial malaise in the company but it must be undertaken in a management inefficient collection bringing inconvenience as many of the collections were identified by customers Agroconfisa that were aggressive further affecting the economy of the organization. For this reason it was applied as a general objective: to develop an analysis of NPLs to develop strategies to improve the liquidity of the trading company Agroconfisa City Passage. The methodology used was of qualitative and quantitative, along with descriptive method to have a more concrete idea of the administrative and economic reality of the company. The results allow to determine that the organization has a high loan portfolio due to the non-application of credit policies which management inefficient collection that exacerbate financial problems Agroconfisa adds, a situation that should be evaluated by their partners should consider the application of tools for a real customer study to be considered creditworthy to maintain a loan portfolio daily. Also were considered in ancient times as well as the level of friendship with the owner letting Note that lacks a previous study to qualify as creditworthy customer of the organization, a reality that would be causing delays in payment obligations incurred in the organization. This represents that the credit does without any previous study, simply based on friendship and recommendations given by employees or other friendships owner who knows little of, because they are not subject to a credit line because their owners trust in will likely to have the buyer to take over the debt. Possible problems caused NPLs in the company, is that often delay the payment to suppliers which is notorious that no products no sales and thus liquidity, the organization often defer financial obligations towards

banks, what affects your credit history Agroconfisa leaving in an economy declining and unprofitable.

KEYWORDS: Trading Company, credit management, liquidity, credit policies, credit risk

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 9

CAPITULO I 11

1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO 10

1.1. DEFINICIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO 10

1.2. HECHOS DE INTERÉS 13

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 14

1.3.1. OBJETIVO GENERAL 14

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 15

1.4. HIPÓTESIS 15

1.4.1. HIPÓTESIS CENTRAL 15

1.4.2. HIPÓTESIS PARTICULARES 15

CAPITULO II 16

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO 16

2.1. DESCRIPCIÓN DEL ENFOQUE EPISTEMOLÓGICO DE REFERENCIA 16

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN 17

CAPITULO III 21

3. PROCESO METODOLÓGICO 21

3.1. DISEÑO O TRADICIÓN DE INVESTIGACIÓN SELECCIONADA 21

3.2. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN 22

3.3. SISTEMA DE CATEGORIZACIÓN EN EL ANÁLISIS DE LOS DATOS 24

3.4. TABULACIÓN Y GRAFICACIÓN DE LOS RESULTADOS 24

CAPITULO IV 39

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 39

4.1. DESCRIPCIÓN Y ARGUMENTACIÓN TEÓRICA DE RESULTADOS 39

4.2. CONCLUSIONES 42

4.3. RECOMENDACIONES 43

BIBLIOGRAFÍA 46

ANEXOS 47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1: Consideración para calificar a clientes para línea de crédito.....25

Tabla Nº 2: Plazo promedio para la cancelación de los créditos.....26

Tabla Nº 3: Montos máximos de las ventas de crédito 27

Tabla 4: Aplicación de políticas crediticias 28

Tabla 5: Persona encargada de realizar la gestión de cobranzas.....29

Tabla 6: Procesos utilizados para recuperación de cartera vencida 30

Tabla 7: Porcentaje que representan las ventas a crédito de las ventas totales 31

Tabla 8: Problemas generados en la empresa por la cartera vencida 32

Tabla 9: Actividad comercial del cliente.....33

Tabla 10: Tiempo como cliente de Agroconfisa.....34

Tabla 11: Motivo del retraso en el pago de sus obligaciones con Agroconfisa 35

Tabla 12: Contacto por parte de Agroconfisa para refinanciar deuda.....36

Tabla 13: Calificación de la gestión de cobro de la empresa Agroconfisa 37

Tabla 14: Acuerdo de pago con la empresa Agroconfisa 38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1: Consideración para calificar a clientes para línea de crédito 25

Gráfico Nº 2: Plazo promedio para la cancelación de los créditos 26

Gráfico Nº 3: Montos máximos de las ventas de crédito.....27

Gráfico Nº 4: Aplicación de políticas crediticias 28

Gráfico Nº 5: Persona encargada de realizar la gestión de cobranzas 29

Gráfico Nº 6: Procesos utilizados para recuperación de cartera vencida.....30

Gráfico Nº 7: Porcentaje que representan las ventas a crédito de las ventas totales...31

Gráfico Nº 8: Problemas generados en la empresa por la cartera vencida.....32

Gráfico Nº 9: Actividad comercial del cliente 33

Gráfico Nº 10: Tiempo como cliente de Agroconfisa.....34

Gráfico Nº 11: Motivo del retraso en el pago de sus obligaciones con Agroconfisa.....35

Gráfico Nº 12: Contacto por parte de Agroconfisa para refinanciar deuda.....36

Gráfico Nº 13: Calificación de la gestión de cobro de la empresa Agroconfisa.....37

Gráfico Nº 14: Acuerdo de pago con la empresa Agroconfisa 38

INTRODUCCIÓN

El delimitado mercado provoca que las empresas empleen estrategias para abarcar una parte del mercado objetivo, competitividad que genera que los servicios y productos que recibe el consumidor sean de mejor calidad. Se puede observar que las empresas comerciales, para alcanzar sus objetivos organizacionales entre estos los niveles de venta, deben de apuntar a las ventas a crédito, pues es una estrategia que permite al cliente poder acceder a un producto determinado, que pagado a plazo se le facilitará su adquisición, caso contrario, no tendrá la solvencia económica para poderlo pagar al contado. De este modo, la empresa podrá aumentar sus ventas, y expandir su rango de acción en un mercado dado.

Sin embargo, estas ventas también se suelen convertir en un problema para la empresa, pues del total de cartera de crédito existente, siempre habrá un porcentaje que quedará en mora, es decir, el cliente por problemas financieros no podrá cubrir el pago convenido, trayendo inconvenientes económicos a la organización, y para una cobranza correcta de la cartera vencida es saber escuchar a los clientes, para obtener una solución de cobro hacia ellos, ya que las empresas cuentan con departamentos de crédito y cobranzas que tienen como política crediticias definidas, disminuyendo considerablemente la cartera vencida.

Lamentablemente, en nuestro medio, sobre todo en las empresas orenses, las pequeñas y medianas empresas suelen carecer de políticas crediticias lo que impide poder calificar a un cliente como sujeto de crédito, lo que a la larga se convierte en cartera incobrable, que sin un mecanismo adecuado, podría incluso generar iliquidez a la empresa, llegando incluso a declararse insolvente por la enorme cartera crediticia sin poder cobrar. A esto se suma la nula capacitación de los colaboradores que desconocen de los procesos para la aplicación eficiente de una gestión de cobros que dé lugar a la recuperación de la cartera vencida, o tomar medidas precautelares a las que estén por vencer.

Por esta razón se realizó el tema de investigación “ANÁLISIS DE LA CARTERA Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA AGROCONFISA DE LA CIUDAD DE PASAJE” con la intensión de desplegar sugerencias sobre los procedimientos que debería de seguir la

organización para que los créditos concedidos por la venta de insumos agrícolas tengan el menor riesgo posible.

Esta investigación nos ayuda a mejorar el sistema de ventas y cobro de cartera con mayor eficiencia y reducir clientes impagos de la empresa consolidándonos más en el mercado de Agroquímicos, y de esta manera podernos expandir más en mercado con menos falencias al momento de realizar los cobros.

La empresa Agroconfisa de la ciudad de Pasaje y dedicada a la comercialización de insumos agrícolas, como estrategia de venta ha utilizado la venta a crédito a los clientes más frecuentes, lo que le ha permitido incrementar las ventas. Sin embargo, debido a la situación económica que afronta en la actualidad el país, los créditos han comenzado a vencerse situación que perjudica a la organización que suele caer en iliquidez lo que provoca una serie de inconvenientes financieros debido al retraso en el pago a proveedores, pago a colaboradores, pago de servicios básicos.

Siendo necesario emplear estrategias como la de optimizar los procesos para realizar una mejor calificación crediticia de los clientes a quienes se les pretende abrir una línea de crédito, incrementar la eficiencia de las cobranzas, mejorar la relación comercial con proveedores, lo que sin duda mejorará la situación del flujo de caja para mantener la liquidez necesaria que le permita cubrir sus compromisos y obligaciones comerciales así como la obtención de la respectiva utilidad económica para seguir generando fuentes de empleo contribuyendo al desarrollo económico, social y empresarial del país. La investigación se torna importante porque de no hacerlo, la empresa Agroconfisa podría verse en la necesidad de cerrar sus puertas, por cuanto no sería rentable para su propietario, quien se ve en el actual momento agobiado por el incumplimiento de los créditos por parte de sus clientes.

CAPITULO I

1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Definición y contextualización del objeto de estudio

El mundo empresarial es muy competitivo, existen mercados donde los ofertantes se disputan a los demandantes empleando una serie de herramientas para captarlos, una de estas es el otorgamiento de créditos, ya que existen empresas donde la actividad crediticia alcanza porcentajes superiores a las ventas al contado, debiendo desplegar un sinnúmero de mecanismos para recuperar la cartera.

Sin embargo, lo anterior se suele tornar de difícil a imposible, no solamente por las deficiencias en las cobranzas, sino porque los registros contables de las cuentas por cobrar son inoportuna, generando información con falencias que impiden conocer a ciencia cierta cuales son los saldos de los clientes, tiempo del crédito, retrasando las cobranzas, lo que sin duda afectará al nivel de liquidez de la empresa.

La situación económica que vive el país en los actuales momentos, ha generado que las empresas tengan problemas de liquidez, debido a la disminución de las ventas, incremento de la cartera vencida, desaceleración económica, debiendo las organizaciones adoptar mecanismos para mitigar los impactos que pudieran poner en riesgo su competitividad dentro del mercado en que se desenvuelven.

La gestión del riesgo crediticio está relacionada a factores volátiles y sensibles de la economía de un país (Gómez & Checo, 2014). Siendo imprescindible que el gerente pueda conocer y controlar estos riesgos con la intensión de tomar previsiones que pudieran afectar al normal desarrollo de la empresa, debiendo disminuir la generación de créditos a clientes de alto riesgo.

La desaceleración económica provoca una disminución de las ventas que estaría provocando el incremento de los impagos de una deuda. (Clavijo Muñoz, 2013). Esta situación no está exenta las empresas pequeñas o medianas que suelen ser más susceptibles a la volatilidad del mercado por cuanto su liquidez es baja impidiendo enfrentar periodos largos de recesión económica.

La falta de aplicación de políticas crediticias para el control de la cartera y la ausencia de estrategias para su cobro oportuno estaría provocando que la empresa agroconfisa de la ciudad de Pasaje, dedicada a la comercialización de productos agrícolas para el sector bananero, cacaotero, ciclo corto, tenga un desfase en la rotación de las cuentas por cobrar deteriorando sus finanzas al no existir una recuperación satisfactoria de la cartera vencida.

Es conocida la importancia de tener un buen sistema de recuperación de cartera, que permita a la empresa cobrar saldos pendientes, dando seguridad financiera a la organización, y así poder cumplir con sus obligaciones hacia terceros. Tomando en cuenta que el cobro de la cartera vencida es un arte de sugerir al deudor las razones por las que debe de cancelarla a través de procedimientos adecuados que den el resultado deseado (Camacho, 2015).

Desde sus inicios, la empresa ha tenido una demanda importante de sus productos, lo que le ha hecho ganador de una clientela constante y creciente, permitiendo incrementar la variedad de productos, así como de marcas, cubriendo las necesidades y expectativas de sus compradores.

Nace por los requerimientos de la competencia del mercado por altos costos elevados en los productos de agroquímicos para los diferentes cultivos, en donde la empresa de agroconfisa se inicia con la idea de ingresar a los compradores con productos de marca a bajo costo dando una facilidad de compra para los productores agrícolas.

En sus inicios comienza con un capital de 3 mil dólares abriéndose paso con los diferentes clientes con sus productos, consiguiendo una reputación la cual le permite expandirse más en el área agrícola, contando ya con un capital de 25 mil dólares, la empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Pasaje en las calles Olmedo y Eloy Alfaro.

Se encuentra constituida por varios socios que conforman Agroconfisa:

Ing. Patricio Javier Cañetaco Garzon
Ing. Adrian Isrrael Cañetaco Jaramillo
Ing. Luis Belisario Trujillo Rey
Ing. Miguel Orellana Tinoco

Sin embargo, en los últimos seis meses ha visto como su cartera de crédito se ha vencido, trayendo problemas de índole económica que afecta a sus objetivos organizacionales. Esto podría ser provocado por la simplicidad al momento de otorgar las líneas de créditos a sus clientes, sin un previo estudio económico y comercial que pudiera aminorar los riesgos de que la cuenta se encuentre vencida. Los días o semanas que se había pactado la deuda no se cumplen, habiendo retrasos de 15, 30, 60 hasta 90 días, lo que hace complicado cumplir con las promesas de pago a los proveedores, quienes no despachan la mercadería hasta que se cancelen las compras adquiridas.

Por consiguiente, se efectuaría actividades con clientes solventes para de esta manera indemnizar los demoras en los pagos de facturas para elaborar estrategias que permitan que la empresa cuente con la liquidez suficiente (Camacho, 2015) .para mantener el normal curso del negocio pudiendo cubrir los costos operativos, así como la obtención de una utilidad acorde a la realidad económica del mercado.

Lo anterior se da porque la empresa Agroconfisa posee una administración tradicional llevando las cuentas de manera informal, comercializando la mercadería sin un respaldo (letras de cambio, pagaré), aceptando cheques posfechados de personas sin un análisis crediticio, se ha podido observar un exceso de confianza en los clientes a quienes se les entrega los productos de insumos agrícolas sin un acuerdo de pago previo, lo que desencadena que la comercializadora incremente el riesgo de iliquidez que repercute en el pago a proveedores, retraso en sueldos a colaboradores, demora en pago de servicios básicos, situación que se desea mejorar con la implantación de estrategias que permitan mejorar la liquidez de la organización.

Tras observaciones realizadas en la investigación se pudo determinar que la empresa ha tenido que enfrentar a problemas con la cartera vencida, en donde los clientes suelen demorar en el pago convenido, los cheques posfechados carecen de fondos, así como no se ha ejecutado un estudio económico y comercial preliminar del cliente antes de abrirle una línea crediticia, lo que ha provocado que la empresa tenga problemas de liquidez, así como solicitar ampliar los plazos de pagos a sus proveedores, viendo cómo se incrementa la cartera vencida, situación que provoca malestar en su gerente.

Por esta razón los clientes se tornan cada vez más rigurosas con el fin de llevar una gestión eficiente para mejorar el rendimiento y un plan de pago para aminorar la cartera para un eficiente rendimiento, (Mallar, 2010), para lo cual en la empresa se plantea el siguiente problema: ¿Cómo minimizar la cartera vencida en la empresa comercializadora Agroconfisa de la ciudad de Pasaje?

Se pretende descubrir las falencias que presenta la empresa y percibir la oportunidad de ayudar a los directivos a usar la información obtenida en esta investigación para iniciar los cambios favorables en los procesos administrativos que den lugar a crear una mejor relación económica con los clientes.

Los argumentos de creatividad y solución de problemas serán las claves para adentrarnos a una realidad actual en relación a la calidad de servicios que se preste, lo que representa para todo negocio tener productos y servicios que son superiores a la medida, que tienen el nivel de desempeño necesario y son asequibles, por lo que se torna importante contar con una gestión más que eficiente de la cartera para mantener la liquidez y operatividad de la organización de la manera correcta como son los pagos a tiempo para evitar molestias a clientes .

1.2. Hechos de interés

En los actuales momentos, el país vive una etapa de recesión generada por la caída del precio del petróleo que ha afectado de forma negativa en la economía y de esta manera a la sociedad ecuatoriana.

Según datos de la Revista Perspectiva (Perspectiva, 2011) el índice de morosidad, en el Ecuador, para el mes de junio del año 2011 se ubicó en un 2.56%, donde el crédito de consumo y el micro empresarial están sobre el 3%, los créditos de índole comercial se ubican en un 1.5%, los de vivienda están en un 2.08%.

Para el año 2015 según datos dados por (Tapia, 2015) el índice de morosidad en los créditos de consumo en nuestro país se ubicó en el 7.87% para octubre del 2015 mientras que en el mismo mes del año 2014 fue del 6.25%. Observamos que los indicadores de morosidad, conocida como cartera vencida, se han duplicado en un periodo de 4 años (2011 al 2015).

Ante esta situación empresas como agroconfisa deberían tomar la decisión de motivar a los clientes a que se acerquen para llegar a un mejor arreglo sobre los créditos que se encuentran vencidos para arreglar la mejor forma de pagos.

Las organizaciones como política financiera deben de contar con estrategias para la recuperación financiera evitando valores impagos o retrasos exagerados por parte de clientes que pudieran poner en riesgo la situación financiera de la empresa (Mallar, 2010).

Evidenciándose que la economía en el año 2015 y lo que va del 2016 está en recesión, lo que dificulta que las personas naturales o jurídicas que han obtenido algún tipo de crédito se retrasen en sus pagos, incrementándose el índice de morosidad en el sistema financiero ecuatoriano.

Esta situación no es ajena en las empresas comerciales que también se han visto afectadas, donde los clientes están retrasados en el pago de sus créditos, perjudicando a la economía de las organizaciones que también deben de retrasarse en el pago con sus proveedores perjudicando a su historial crediticio.

Esta situación estaría afectando a los países emergentes que deben de reestructurar sus actividades industriales provocadas por la recesión mundial y la baja en la demanda de materias primas por las grandes potencias (Rendón, 2014). Convirtiéndose en un problema mundial que debe de preocupar a los administradores de las empresas para que tomen precauciones en sus actividades organizacionales.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Elaborar un análisis de la cartera vencida para el desarrollo de estrategias que mejoren la liquidez de la empresa comercializadora Agroconfisa de la ciudad de Pasaje.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación de la cartera que posee la empresa Agroconfisa de la ciudad de Pasaje.
- Determinar la presencia de políticas de crédito en la empresa Agroconfisa de la ciudad de Pasaje.
- Establecer las estrategias utilizadas para la gestión de cobranza en la empresa Agroconfisa de la ciudad de Pasaje

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis central

La recuperación de la cartera vencida mejorara la liquidez de la empresa comercializadora Agroconfisa de la ciudad de Pasaje.

1.4.2. Hipótesis particulares

1. El análisis de la cartera vencida permitirá conocer la gestión de cobranzas empleada en la empresa comercializadora Agroconfisa de la ciudad de Pasaje.
2. El diseño de estrategias generará la reducción de riesgos crediticios bajando los niveles de morosidad en la empresa comercializadora Agroconfisa de la ciudad de Pasaje

CAPITULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICA DEL ESTUDIO

2.1. Descripción del enfoque epistemológico de referencia

Las empresas se constituyen en un factor imprescindible para el desarrollo económico y social de un país. Mantenerse competitivos y prosperar en un mercado más globalizado, donde cada vez los procesos requiere acontecimientos nuevos para manifestar diversas maneras de hacer negocio (Tang Tong, 2015).

Como medida para mantener la competitividad las empresas deben de utilizar la evaluación. Esto permite medir el nivel de integración de la empresa como un sistema pudiendo estimar el cumplimiento de los objetivos (Espinosa-Moré, 2013).El fin de la evaluación es ejercer mayores controles a las actividades organizacionales ineficientes.

La realidad del mercado de las empresas comerciales es que por lo general poseen una débil estructura financiera así como un bajo acceso a líneas de crédito (Cotler, 2015). Por lo que buscan financiar sus actividades comerciales a través de los proveedores quienes le otorgan un plazo para cancelar la mercadería, y esto a su vez utilizan al cliente como prestatario para cubrir las obligaciones adquiridas. Es una forma común utilizada por las empresas para mantener sus actividades comerciales.

Sin embargo, el problema con este tipo de mecanismo es que al momento de generarse una crisis o baja de la economía, el cliente se retrasa lo que provoca que la empresa haga lo mismo con su proveedor, en perjuicio de sus finanzas, así como la afectación de la línea de crédito por parte de los proveedores.

Esta situación ha generado que las empresas comerciales tengan problemas con la liquidez por cuanto los créditos otorgados a sus clientes se encuentran retrasados. Perjudicando a la liquidez de la empresa que se retrasa en el cumplimiento de sus obligaciones a proveedores perjudicando su historial crediticio.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Evaluación de los sistemas organizacionales

Se torna necesario que las empresas sean sujeto a evaluaciones con la intensión de detectar el contexto interno y externo en el que se encuentra involucrada la organización (Fontalvo T, 2012). Esto permite realizar planes para el desarrollo de la organización. Además permite que la gerencia tome decisiones basado en los resultados recabados o evaluados.

Las empresas deben ser competitivas donde las pequeñas empresas se abren paso con la intensión de dinamizar este proceso competitivo (Mejía G, 2015).Siendo importante que los gobiernos apoyen al desarrollo de las pymes. Este tipo de empresa viene a llenar un vacío dentro de la sociedad así como fuente generadora de empleo.

Parte importante de la organización según (Bañón A, 2011, pág. 2). “La dimensión ética del comportamiento humano es un dato de experiencia común, es lo propio de la condición humana que, por ser racional y libre, puede elegir entre obrar bien o mal” (p. 2). De esta forma el gerente requiere que los departamentos estén comunicados de forma permanente para la toma de decisiones respectivas. Comunicación que debe estar en informes, memos, estados financieros, indicadores, para conocer la situación organizacional.

Fuentes de financiamiento

Las empresas comerciales manejan fuentes de financiamiento según (BRAVO B & GARCÍA Z, 2013). “Mientras se cuente con el stock necesario, en el momento indicado y a un buen precio, los clientes reconocerán que se les está brindando un mejor servicio, lo que se traduce en una ventaja con respecto a los competidores directos” (pág. 2).Es decir, las empresas se financian con los proveedores quienes suelen otorgar plazos para la cancelación de la mercadería. A su vez la empresa entrega créditos a un menor tiempo a sus clientes, con la intensión de tener el dinero en los tiempos estimados para su pago.

Generando que las actividades comerciales de una localidad se mantengan fluidas, según, (Reynoso Castillo, 2014). “El largo proceso de transformación de los procesos productivos básicamente manuales por procesos que incorporaban máquinas y herramientas, sería el telón de fondo del surgimiento de la empresa como una organización de bienes o servicios destinados al comercio”, (pág. 5). Esto provoca que la economía de un país se encuentre en constante crecimiento generado por las empresas que buscan incrementar sus actividades organizacionales.

A lo anterior hay que señalar que para entregar el crédito las empresas deben de contar con información histórica de sus clientes (Arce C, 2011).Realizando esta actividad la empresa conocerá cuales son los clientes que cumplen con el pago de los créditos. Es una forma de que la empresa se asegure los créditos concedidos, aminorando los riesgos.

Políticas crediticias en las empresas

Las empresas utilizan estas estrategias de acuerdo a (Meneses, 2011). “Mientras se mantenga dicho equilibrio los pasivos corrientes podrán ser pagados oportunamente, los proveedores continuarán abasteciendo los inventarios y las existencias serán suficientes para satisfacer la demanda de los clientes”, (pág. 3) con la finalidad de incrementar sus niveles de ventas. Además es una situación común para hacer frente a la competencia.

Las empresas comerciales deben de conocer que las ventas al contado impiden el crecimiento organizacional. Debiendo recurrir a mecanismos para incrementar las ventas debiéndose implantar políticas para los créditos dados a los clientes (González C & Hernández G, 2012). Esto asegura ampliar la cobertura de ventas para un mayor beneficio económico de la organización.

Las organizaciones deben de contar con un sistema de calidad para otorgar créditos que faciliten y optimicen los procesos de aprobación (Puertas M, 2013). Las empresas deben de conocer que el vencimiento de una deuda genera costos financieros así como administrativos generados por la gestión de cobranzas. Es importante tomar previsiones para calificar a los clientes como sujetos de crédito.

En lo más significativo según (Pérez B & Matus G, 2015) “Los resultados del modelo arrojaron que la superficie agrícola y rendimiento, tiene un impacto positivo y estadísticamente significativo, lo que confirma que los grandes productores agrícolas cuentan con mayor acceso al crédito, lo que puede garantizar el pago” (pág. 4). Es preciso aplicar técnicas para asegurar el pago en los tiempos determinados.

Las empresas comerciales deben de seguir el ejemplo de las instituciones financieras que aplican modelos para el otorgamiento de créditos. Estos créditos son cruciales en la administración de riesgos (Espin G, 2013). Siendo una forma técnica de conocer si el cliente es sujeto a crédito evitando incrementar la cartera vencida perjudicando financieramente a la empresa.

Liquidez

Entre los escenarios económicos que hay en una organización, la calidad de medición y servicio que se compone alrededor de la liquidez sería el más importante de los factores para percibir y anticipar una potencial crisis a causa de quitarse tendencias de activos y pasivos (Sánchez M, 2012).

Para una empresa, la liquidez significa lo fácil que es conseguir el dinero para pagar sus obligaciones. Cuanto más cerca de un activo es a su base de efectivo, mayor será la liquidez de la empresa. Cuanto más difícil es un activo para convertir en dinero en efectivo, menor será la liquidez de la organización.

Riesgo Crediticio

Se puede definir al riesgo crediticio según (Caballero Truyol, 2011). “En otras palabras, el crédito es la cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar” (pág10). Las empresas deben de tomar en cuenta el riesgo de incumplimiento que es el estudio objetivo de que el cliente incumpla con lo pactado.

El riesgo crediticio es un factor que asume toda empresa al conceder un préstamo o línea de crédito a una persona. Siendo necesario que las organizaciones cuenten con políticas crediticias para aminorar la morosidad. Se debe de considerar que todo crédito es un activo de riesgo, que se convierte en un anticipo de un ingreso futuro.

Las empresas al momento de otorgar un crédito deberían de seguir el ejemplo de los bancos. Las instituciones financieras conocen que “toda operación de crédito implica un riesgo donde el cliente puede incumplir los pagos” (Marrero M., 2014).Debiéndose aplicar una serie de técnicas y estudios que avalen la capacidad de pago del cliente.

Siendo importante que las organizaciones estén monitoreando su situación crediticia pudiendo identificar, cuantificar y gestionar para evitar cualquier situación de quiebra (Sepúlveda R & Reina G, 2012). Siendo necesario estar pendiente de cumplir con los proveedores a través de una gestión de cobro eficiente a los clientes. Con esto se tendrá una cartera de morosidad baja cumpliendo con las obligaciones contraídas por la organización.

El índice de morosidad sirve a la empresa para conocer la proporción de cartera vencida en comparación con la cartera total de la organización (Chavarín Rodríguez, 2015). Es una práctica usada por las instituciones financieras que podrían adoptarse en las empresas comerciales. Además sirve a la gerencia para conocer las decisiones que se tomaron para su concesión.

Se debe de identificar a los clientes que no generan rentabilidad para la organización. Las empresas deben adoptar lineamientos en su tratamiento reservando una base monetaria para hacer frente al posible incumplimiento de pago (Trejo G & Ríos, 2016). Siendo preferible contar con clientes con buena calificación así sea que la cartera de clientes sea reducida aminorando las pérdidas por el incremento de la cartera vencida.

En definitiva el riesgo de crédito se refiere a la probabilidad de pérdida debido a la falta de un prestatario para hacer los pagos de cualquier tipo de deuda. Para aminorar esta situación se debe de realizar una gestión del riesgo de crédito.

El incumplimiento de los pagos por parte de los clientes incluyen sus posibles variantes tales como:

- Cuando el cliente no entrega las cantidades pactadas en el plazo acordado.
- Cuando el cliente cancela una parte de la cantidad pactada en el plazo acordado.

CAPITULO III

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1. Diseño o tradición de investigación seleccionada

La investigación tendrá un enfoque de corte cuantitativo y cualitativo ya que se busca estudiar el comportamiento de las personas para "darles sentido, coherencia y dinamicidad a sus prácticas a través de un proceso lógico" (Mayz Diaz, 2009). El enfoque cualitativo está relacionado a las cualidades de la investigación, en el presente caso relacionadas a las actividades administrativas, manejo de cartera, estrategias de recuperación, y el enfoque cuantitativo utilizado para realizar las mediciones obtenidas en la recopilación de la información para su posterior análisis e interpretación.

Este enfoque metodológico permite sondear datos de una forma más numérica precisa empleando para ello herramientas estadísticas que mediante resultados tabulados en gráficos facilitarán a los lectores en la comprensión de la información que se quiere dar a conocer; además, se utilizara la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación ya que se confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

A lo anterior, se utilizará el método descriptivo utilizando como son el enfoque cualitativo y cuantitativo para el procedimiento del indagación (Medina C, 2012), este tipo de estudios permite especificar las características o propiedades más significativas de personas, grupos, poblados o de cualquier fenómeno con el cual se desarrollará el estudio respectivo. Por esta razón, se busca conseguir información confiable, precisa y de primera mano para su tabulación, representación gráfica e interpretación para desplegar sugerencias que deben de aplicarse dentro de la empresa agroconfisa con la intensión de cortar los índices de morosidad.

3.2. Proceso de recolección de datos en la investigación

Para el proceso de recolección de datos se utilizó la entrevista y observación. La entrevista fue utilizada para dos unidades de investigación: 1) gerente y colaboradores de la empresa agroconfisa; 2) clientes con morosidad. De esta forma se conocerá las características con que la comercializadora califica a los clientes para otorgar créditos, así como se conocerá los motivos por los que los clientes se han retrasado en sus pagos para poder plantear estrategias que permitan la recuperación de la cartera vencida. La observación será ejecutada por la investigadora de forma directa, para lo cual tuvo acceso, con autorización de la gerencia, a los libros contables para conocer el monto de la cartera vencida.

Para el caso del gerente y colaboradores, se entrevistó a todas las personas entre directivos y ejecutivos, cuyo universo está constituido por 5 personas.

En el caso de los clientes con morosidad, se pudo acceder a la base de datos donde 125 personas tienen créditos vigentes con agroconfisa. Sin embargo localizarlo a todos tuvo su inconveniente por lo que se procedió a aplicar un muestreo para aminorar el número de clientes sin afectar los resultados.

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$Tm = \frac{N}{1+(\Sigma A)^2 \times N}$$

Tm= Tamaño de Muestra
1 = Valor constante
A = Error admisible (5%)
N = Población
% = Porcentaje

$$Tm = \frac{125}{1 + (0.05)^2 \times 125}$$

$$Tm = \frac{125}{1,3125}$$

Tm= 95.23

Tm = 95

La información principal para el desarrollo del presente estudio, se obtendrá por medio de encuestas y visitas de campo (observación directa). En relación a las principales técnicas e instrumentos a emplearse para la recolección de datos se plantean los siguientes:

Cuadro Nº 1: Técnica de recogida de información

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuestas	- Cuestionario de preguntas cerradas a socios, gerente y colaboradores de Agroconfisa. - Cuestionario de preguntas cerradas a clientes con morosidad.
Observación Directa	- Guía de Observación, Archivos y Documentación relacionada a la cartera vencida.

ELABORADO POR: La autora

La encuesta fue la principal técnica utilizada en este trabajo investigativo, ya que se acopla fácilmente, es breve y muy útil para determinar un criterio bastante acertado de la opinión del universo. Para lograr este objetivo, es pertinente la elaboración de un cuestionario breve y muy explícito, donde los encuestados estén en capacidad de exponer su opinión según las variables presentadas.

La observación directa fue utilizada al momento de constatar los problemas descritos acudiendo al lugar de los hechos, es decir a la empresa agroconfisa del cantón Pasaje, para de acuerdo a esta técnica formar una opinión personal de los acontecimientos, de modo que al ser complementado con los criterios de los segmentos antes mencionados, darán las pautas para el desarrollo de sugerencias para recuperar la cartera vencida pudiendo corregir las falencias presentadas. (Delfín P. F, 2016). Esto es importante, ya que sería necesario que la manera más conveniente, sería la de obtener el agrado de los consumidores en el mercado.

3.3. Sistema de categorización en el análisis de los datos

Cumplido el proceso de recolección de los datos se procederá a convertir los datos en bruto del instrumento que se utilizó, en este caso de las entrevistas en una forma legible y entendible para su posterior análisis. Como lo señala (Mayz Diaz, 2009)"Este proceso cualitativo de análisis de los datos e interpretación de los resultados, constituye uno de los momentos más relevantes". (Mayz Diaz, 2009, pág. 4) .Para ello se debe seguir los siguientes datos:

- ***Verificación y edición de cuestionarios aceptables***, cada cuestionario debe ser revisado con el propósito de verificar que estén completos y bien llenados.

- ***Edición y depuración de datos***, Los datos deben ser legibles y entenderse con facilidad.

Para procesar y analizar los datos se hará uso del software, Microsoft Excel es el programa destinado para realizar análisis estadísticos a través de interfaces fáciles de utilizar y entender. Los datos serán presentados en tablas y gráficos lineales simples, se utilizará la moda estadística para determinar la frecuencia de las respuestas.

3.4. Tabulación y graficación de los resultados

La empresa agroconfisa del cantón Pasaje posee una cartera vencida que estaría perjudicando a sus operaciones comerciales, por lo que se expone una serie de resultados que permitirán conocer las causas que han provocado la moratoria de ciertos clientes. A continuación se exponen las preguntas dirigidas a los socios, gerentes y colaboradores de agroconfisa:

Pregunta Nº 1: ¿La empresa qué toma en consideración para calificar previamente a un cliente que desea crédito por la compra de los insumos agrícolas?

Tabla Nº 1

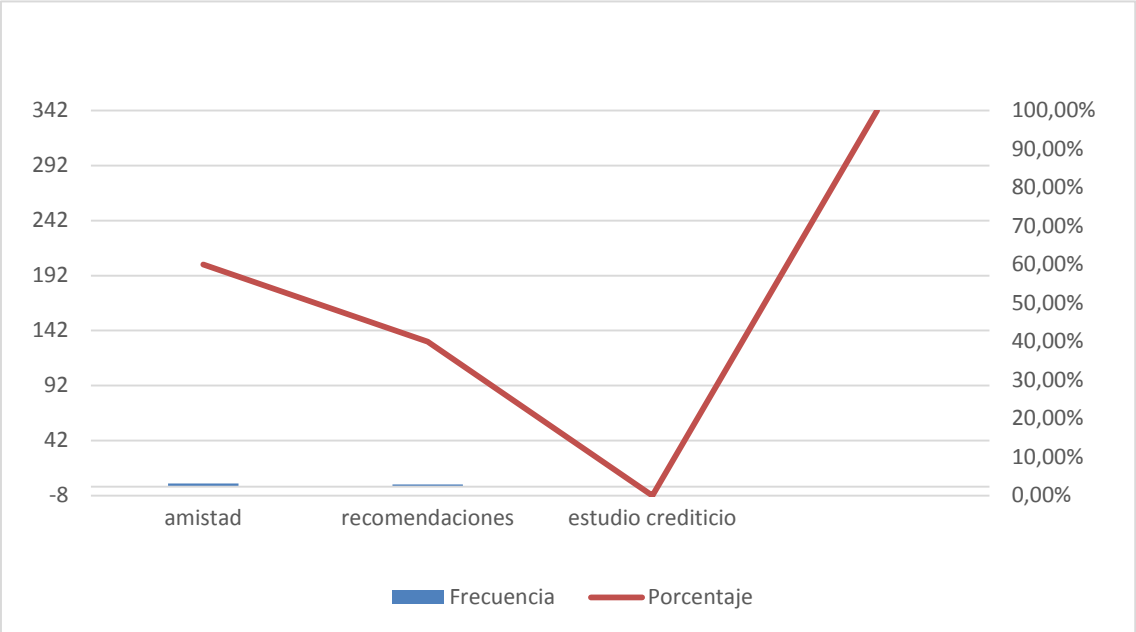
Consideración para calificar a clientes para línea de crédito

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Amistad	3	60,00%
Recomendaciones	2	40,00%
Estudio crediticio	0	0,00%
TOTAL	5	100,00%

FUENTE: Entrevista

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 1



Pregunta Nº 2: ¿Cuál es el plazo promedio para la cancelación de los créditos?

Tabla Nº 2

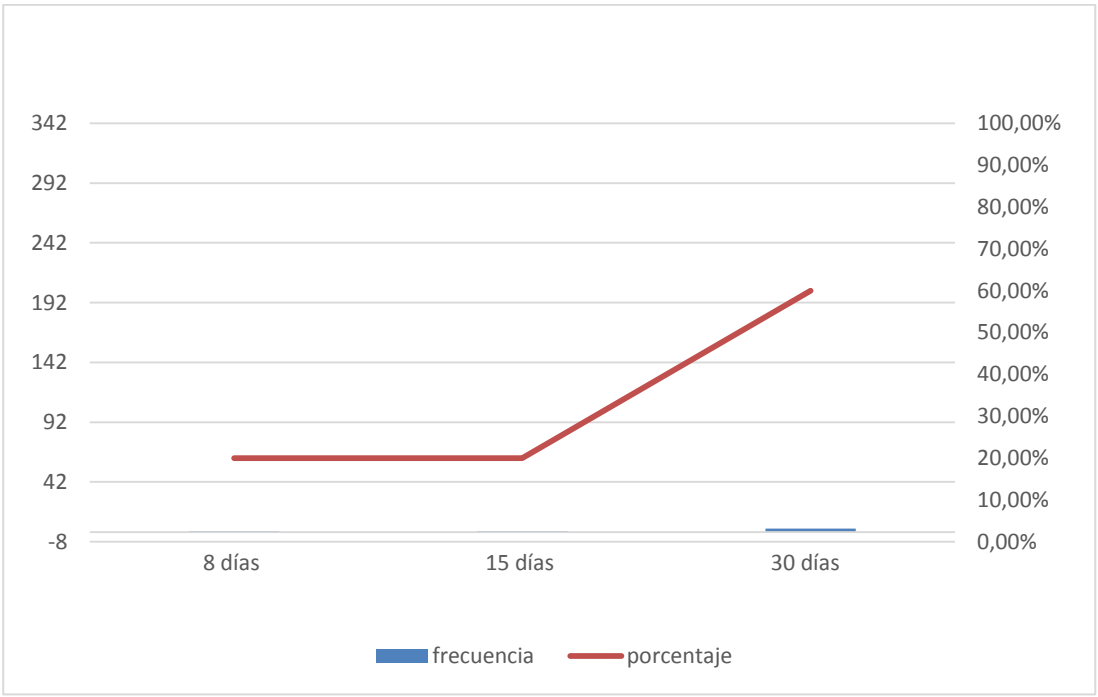
Plazo promedio para la cancelación de los créditos

Detalle	Cantidad	Porcentaje
8 días	1	20,00%
15 días	1	20,00%
30 días	3	60,00%
TOTAL	5	100,00%

FUENTE: Entrevista

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 2



Pregunta Nº 3: ¿Cuáles son los montos máximos de las ventas de crédito?

Tabla Nº 3

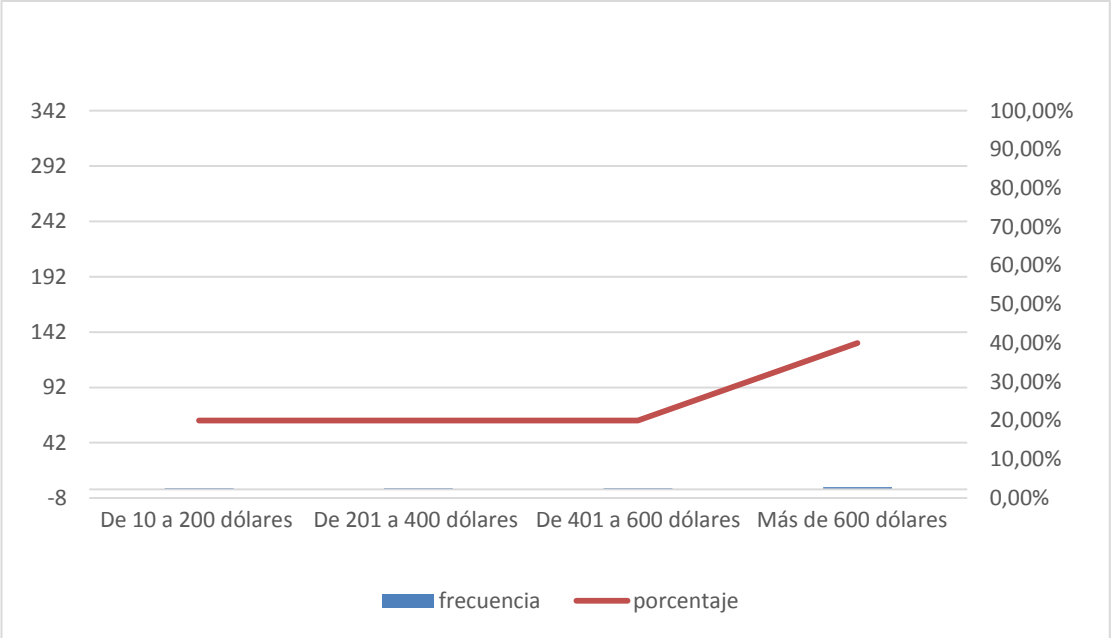
Montos máximos de las ventas de crédito

Detalle	Cantidad	Porcentaje
De 10 a 200 dólares	1	20,00%
De 201 a 400 dólares	1	20,00%
De 401 a 600 dólares	1	20,00%
Más de 600 dólares	2	40,00%
TOTAL	5	100,00%

FUENTE: Entrevista

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 3



Pregunta Nº 4: ¿La empresa cuenta con políticas crediticias?

Tabla N° 4

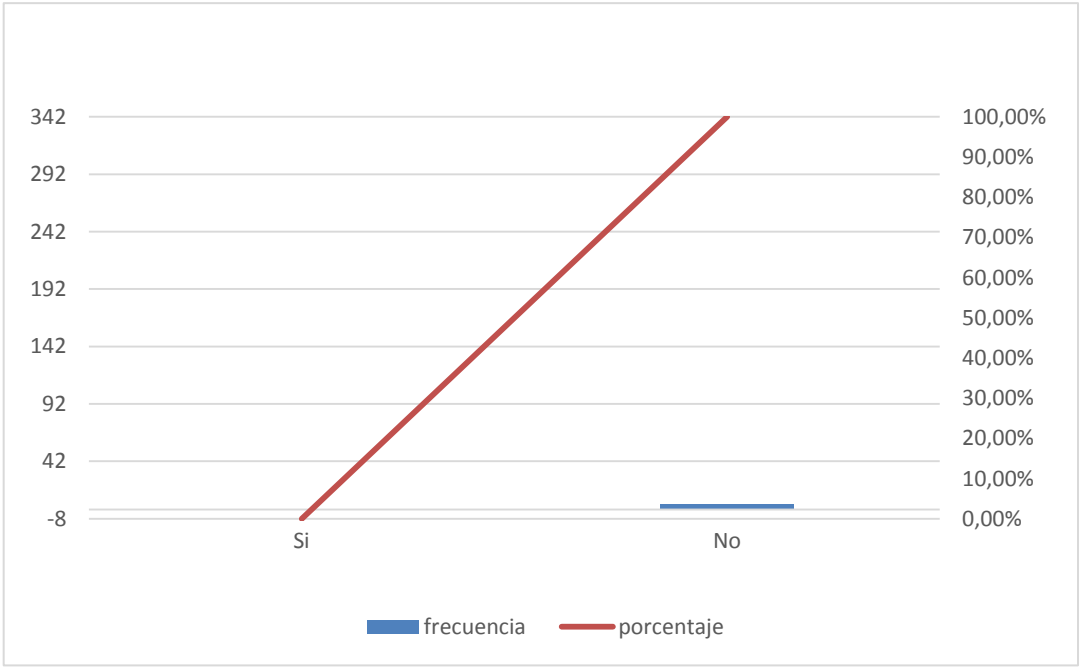
Aplicación de políticas crediticias

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0,00%
No	5	100,00%
TOTAL	5	100,00%

FUENTE: Entrevista

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 4



Pregunta Nº 5: ¿Quién es la persona encargada de realizar la gestión de cobranzas?

Tabla N° 5

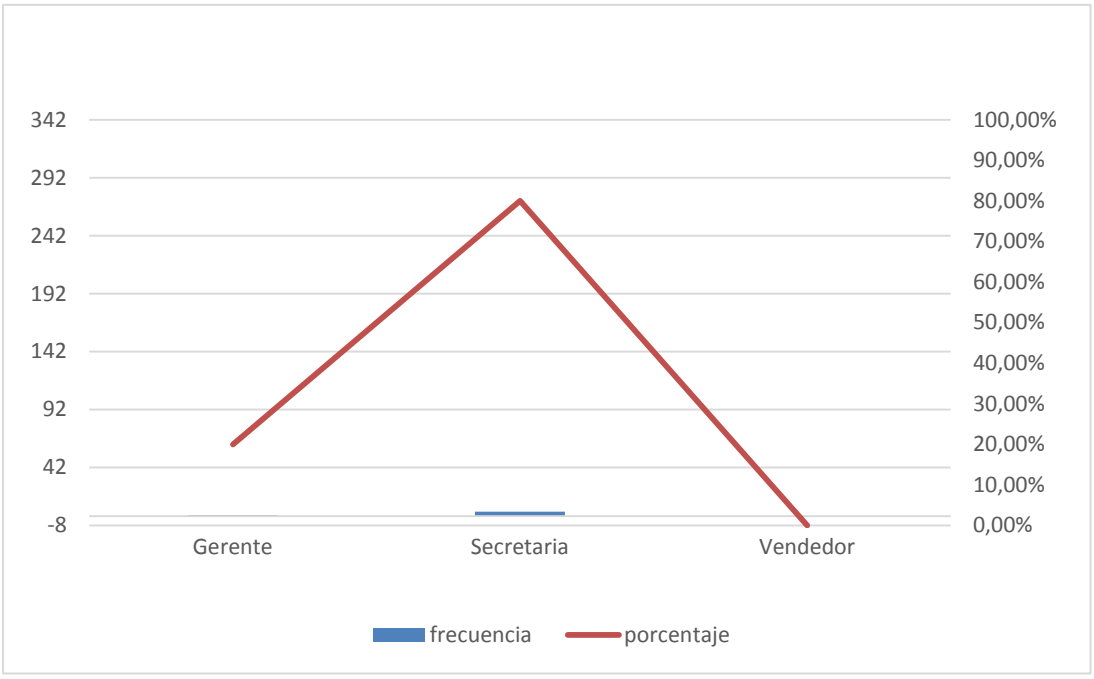
Persona encargada de realizar la gestión de cobranzas

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Gerente	1	20,00%
Secretaria	4	80,00%
Vendedor	0	0,00%
TOTAL	5	100,00%

FUENTE: Entrevista

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 5



Pregunta Nº 6: ¿Qué procesos realiza la empresa cuando el cliente no cancela la deuda?

Tabla N° 6

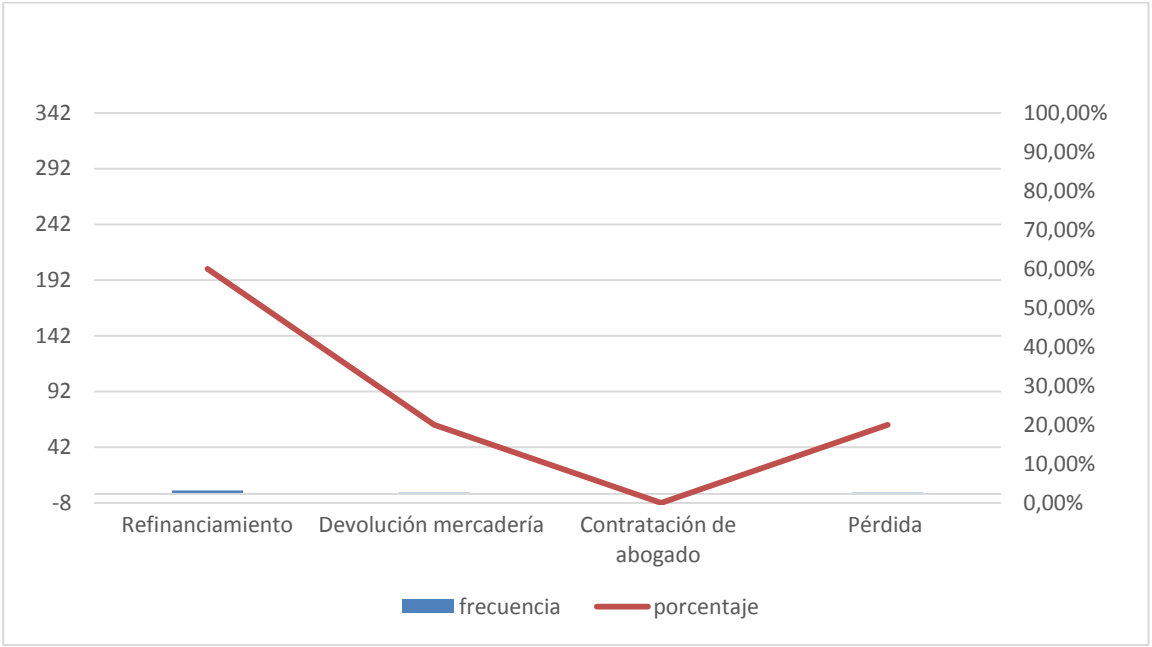
Procesos utilizados para recuperación de cartera vencida

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Refinanciamiento	3	60,00%
Devolución mercadería	1	20,00%
Contratación de abogado	0	0,00%
Pérdida	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

FUENTE: Entrevista

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 6



Pregunta Nº 7: ¿Qué porcentaje representan las ventas a crédito de las ventas totales?

Tabla N° 7

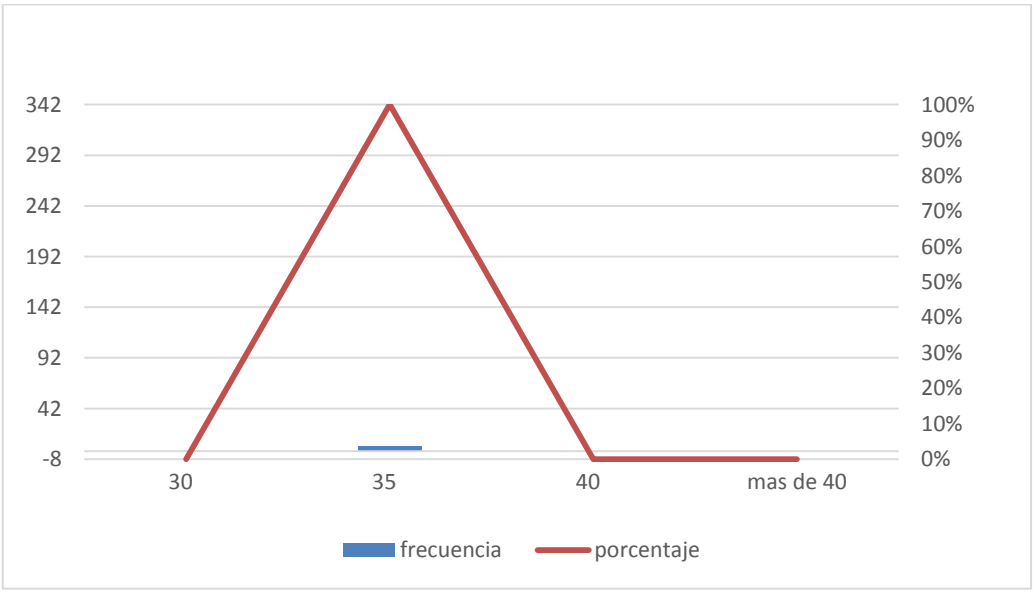
Porcentaje que representan las ventas a crédito de las ventas totales

Detalle	Cantidad	Porcentaje
30%	0	00,00%
35%	5	100,00%
40%	0	0,00%
Más de 40%	0	00,00%
TOTAL	5	100,00%

FUENTE: Entrevista

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 7



Pregunta Nº 8: ¿Qué problemas genera el retraso de los pagos a crédito en la empresa?

Tabla 8

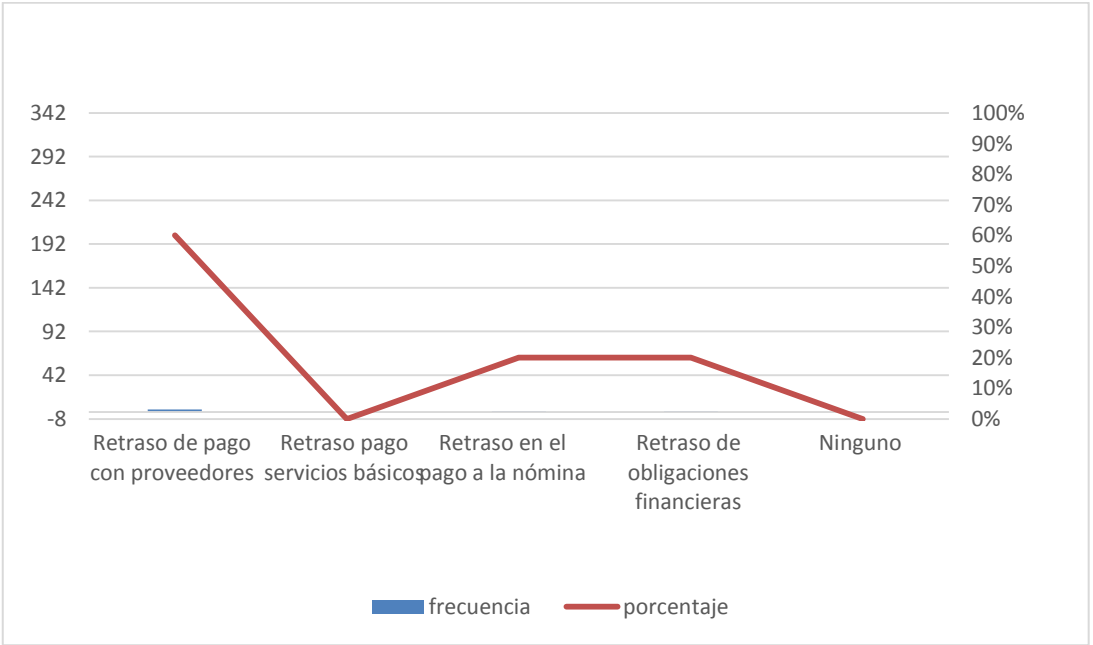
Problemas generados en la empresa por la cartera vencida

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Retraso de pago con proveedores	3	60,00%
Retraso pago servicios básicos	0	0,00%
Retraso en el pago a la nómina	1	20,00%
Retraso de obligaciones financieras	1	20,00%
Ninguno	0	0,00%
TOTAL	5	100,00%

FUENTE: Entrevista

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 8



La investigación también contó con la colaboración de ciertos clientes que poseen créditos vigentes y se encuentran retrasados con sus pagos, con la intensión de conocer los motivos que les ha provocado el retraso, situación que perjudica a su historial crediticio dentro de Agroconfisa, así como buscar alternativas para que puedan cancelar sus cuentas con mejores condiciones tanto en las cuotas como en los montos.

Pregunta Nº 1: ¿Los insumos adquiridos en Agroconfisa donde los destina?

Tabla N° 9

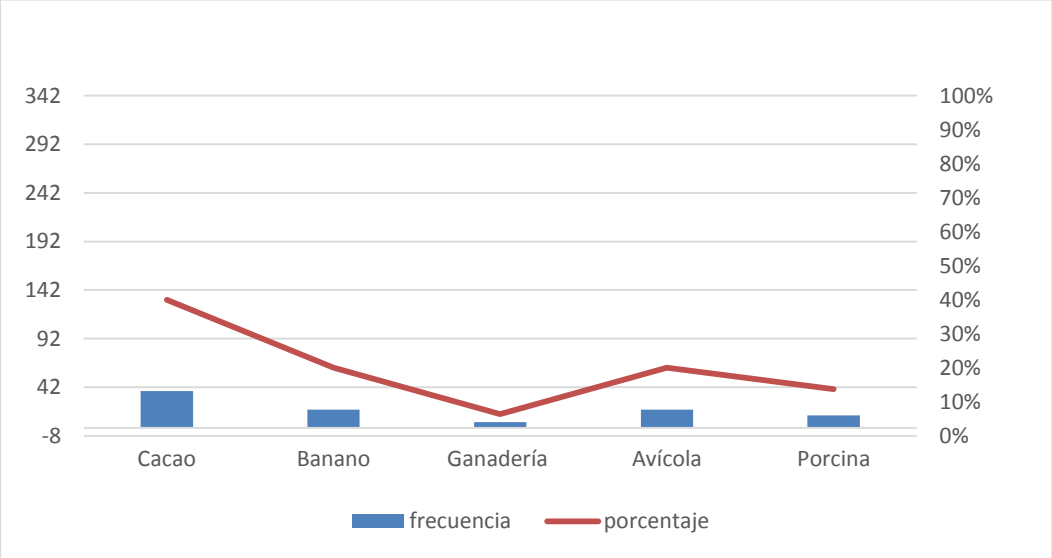
Actividad comercial del cliente

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Cacao	38	40,00%
Banano	19	20,00%
Ganadería	6	6,32%
Avícola	19	20,00%
Porcina	13	13,68%
TOTAL	95	100,00%

FUENTE: Encuesta

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 9



Pregunta Nº 2: ¿Qué tiempo tiene usted como cliente de Agroconfisa?

Tabla N° 10

Tiempo como cliente de Agroconfisa

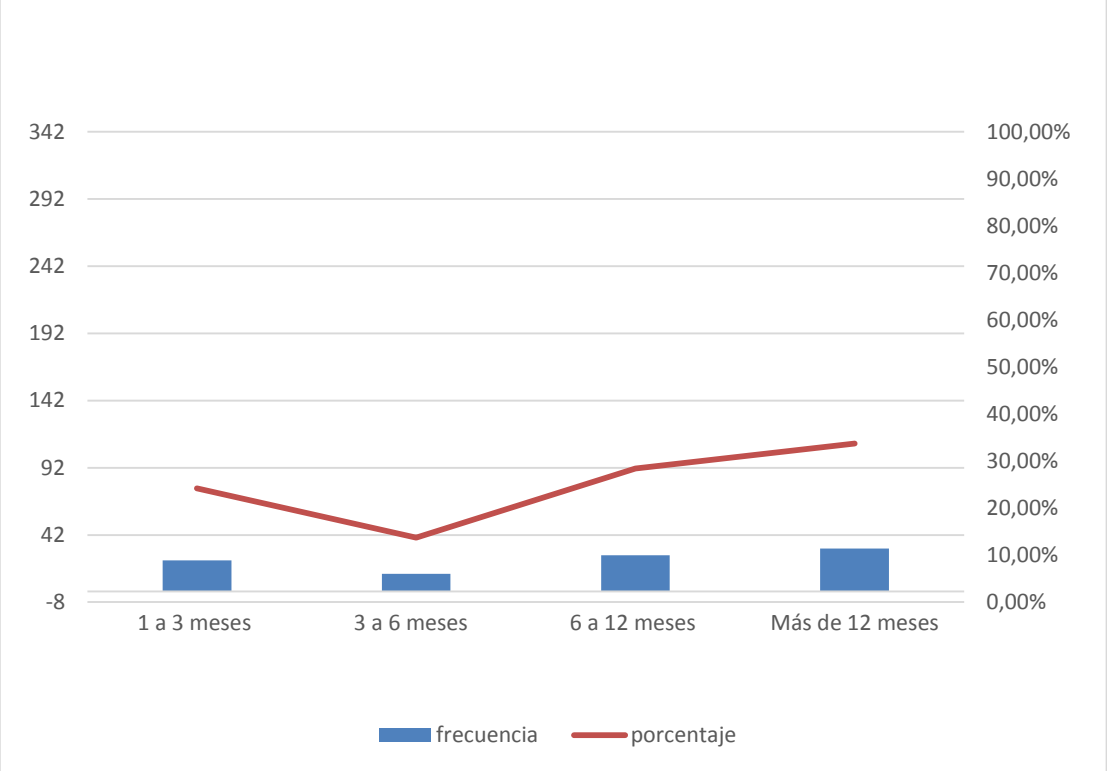
Detalle	Cantidad	Porcentaje
1 a 3 meses	23	24,21%
3 a 6 meses	13	13,68%
6 a 12 meses	27	28,42%
Más de 12 meses	32	33,68%
TOTAL	95	100,00%

FUENTE: Encuesta

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 10:

Tiempo como cliente de Agroconfisa



Pregunta Nº 3: ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de sus obligaciones con Agroconfisa?

Tabla N° 11

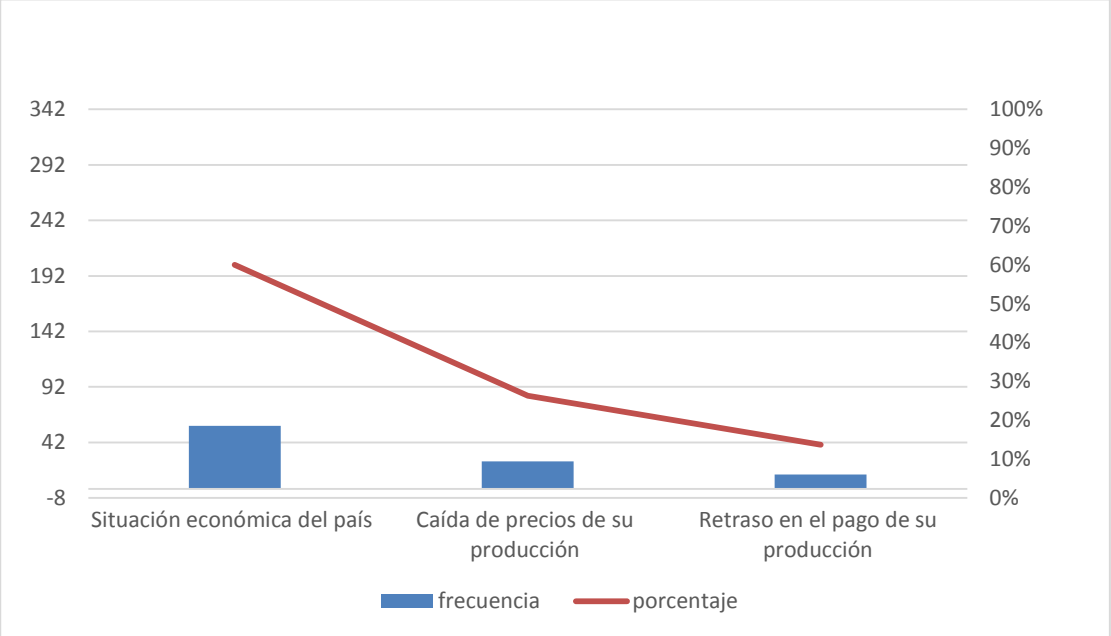
Motivo del retraso en el pago de sus obligaciones con Agroconfisa

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Situación económica del país	57	60,00%
Caída de precios de su producción	25	26,32%
Retraso en el pago de su producción	13	13,68%
TOTAL	95	100,00%

FUENTE: Encuesta

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 11



Pregunta Nº 4: ¿La empresa Agroconfisa lo ha contactado para refinanciar la deuda?

Tabla N° 12

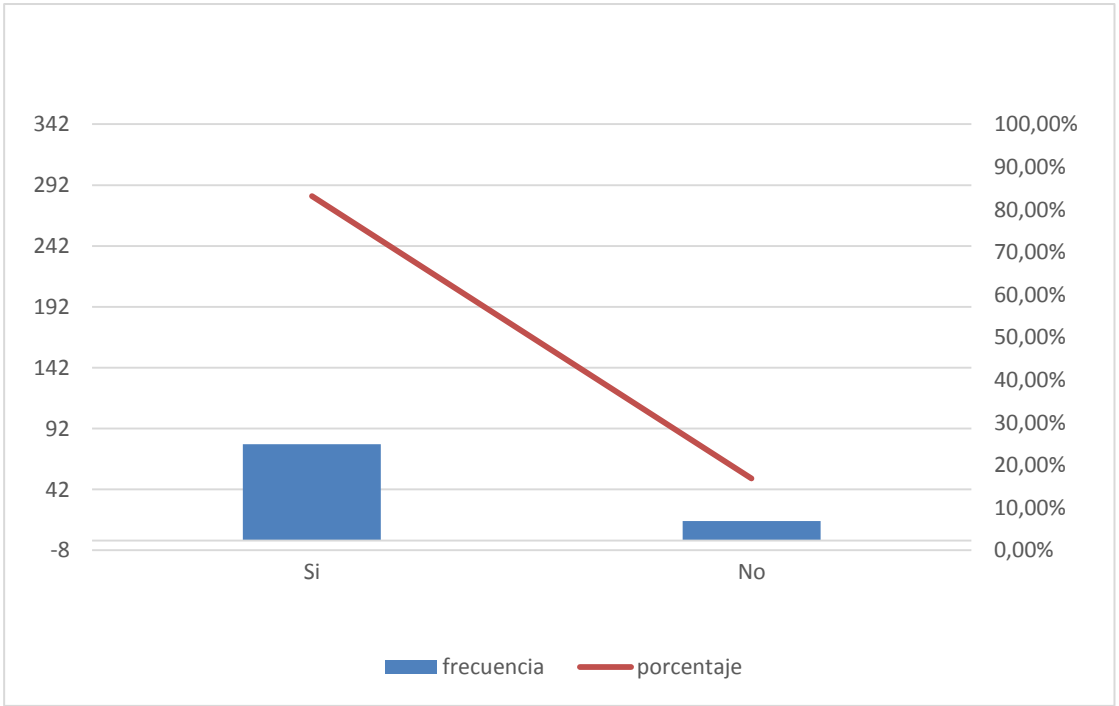
Contacto por parte de Agroconfisa para refinanciar deuda

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	79	83,16%
No	16	16,84%
TOTAL	95	100,00%

FUENTE: Encuesta

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 12



Pregunta Nº 5: ¿Cómo considera la gestión de la empresa Agroconfisa para el cobro de la deuda?

Tabla N° 13

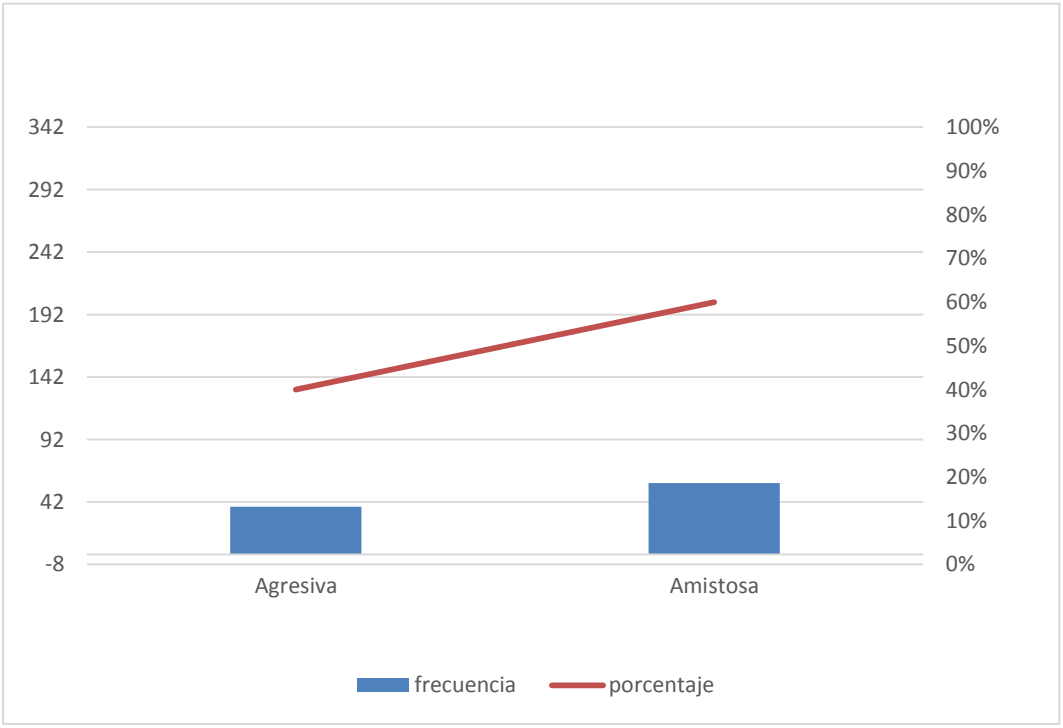
Calificación de la gestión de cobro de la empresa Agroconfisa

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Agresiva	79	83,16%
Amistosa	16	16,84%
TOTAL	95	100,00%

FUENTE: Encuesta

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 13



Pregunta Nº 6: ¿Llegó a algún acuerdo de pago con la empresa Agroconfisa?

Tabla N° 14

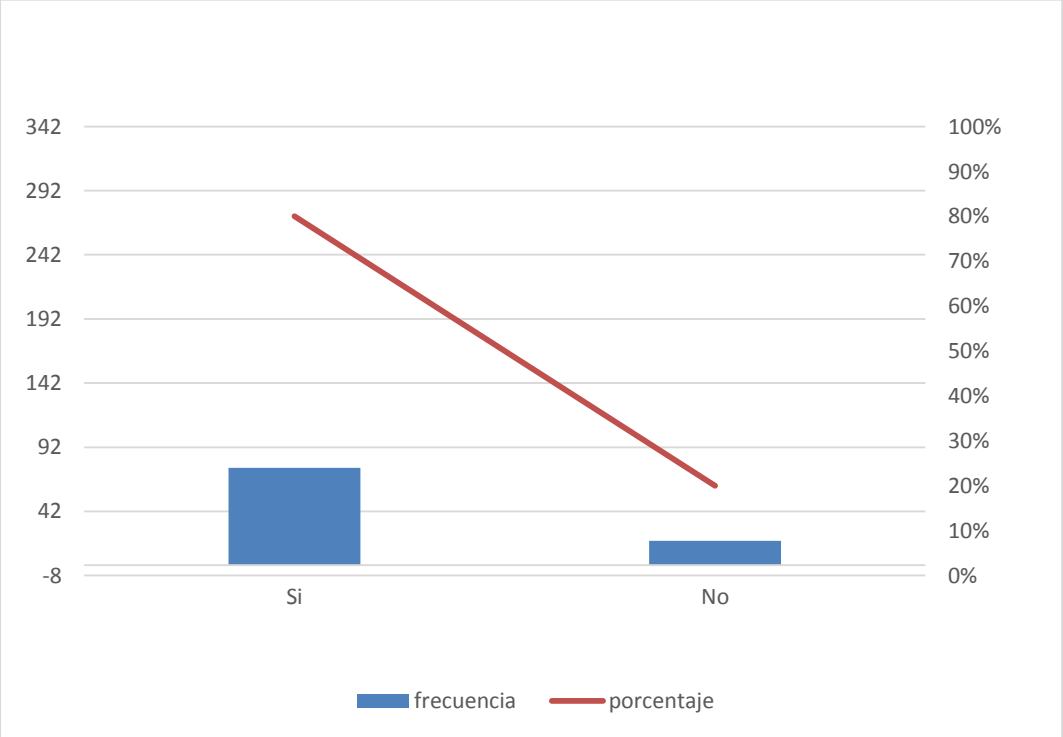
Acuerdo de pago con la empresa Agroconfisa

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	76	80.00%
No	19	20.00%
TOTAL	95	100,00%

FUENTE: Encuesta

ELABORACIÓN: La autora

Gráfico Nº 14



CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Descripción y argumentación teórica de resultados

Luego de aplicar la entrevista a socios, gerente y colaboradores, se pudo obtener la siguiente información:

La empresa Agroconfisa concede líneas de crédito basado en la amistad y por recomendaciones, así lo señalaron el 60% y 40% de forma respectiva. Observándose que se carece de un estudio previo para calificar como sujeto de crédito al cliente de la organización, situación que estaría provocando los retrasos en el pago por las obligaciones contraídas. Esto significa que el crédito se lo hace sin ningún tipo de estudio previo, simplemente basado en la amistad y recomendaciones dadas por colaboradores u otras amistades del propietario, quien se fía en la voluntad que pueda tener el comprador para hacerse cargo de la deuda contraída.

Los plazos para la cancelación de los créditos van desde los 8 días hasta los 30 días. El 60% de los créditos se los hace para un mes, el 20% para 15 días y el 20% para 8 días. Observándose que los créditos son a corto plazo, pudiendo cubrir con las obligaciones contraídas con los proveedores quienes dan entre 60 a 90 días para el pago de la mercadería.

Los montos máximos de las ventas a crédito son dados de acuerdo al cliente, es decir, se basan en la antigüedad, así como el nivel de amistad con el propietario. El 40% de los montos de crédito superan los 600 dólares, un 20% van de 401 a 600 dólares, otro 20% de 201 a 400 dólares, y un porcentaje similar que van para créditos pequeños de 10 a 200 dólares.

Según lo señalado por el gerente y colaboradores, la empresa carece de políticas crediticias, esto lo señaló el 100% de los entrevistados. Observándose que el crédito es dado de forma simple y directa, previa aprobación del gerente – propietario.

Según los entrevistados, el 80% dijeron que la secretaria es la encargada de realizar la gestión de cobranzas, mientras que el 20% lo hace el gerente en ocasiones que el cliente se tarde demasiado en el pago.

Para la recuperación de la cartera vencida, el 60% de los casos se busca su refinanciamiento para que el cliente pueda cancelarlo en cuotas o partes, el 20% se suele pedir la devolución de la mercadería, siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones, en otro 20% de los casos se lo pone como pérdida porque se torna incobrable. Se pudo observar que la empresa no contrata a abogados para la realización de un cobro judicial.

Según lo señalado por los miembros que conforman la empresa Agroconfisa, las ventas a crédito significan un 30 a 35% de las ventas totales generadas por el negocio. Es decir, un monto importante cuyo retraso compromete la situación financiera de la organización.

Entre los posibles problemas que genera la cartera vencida en la empresa, el 60% dijeron que se suelen retrasar con el pago a proveedores, el 20% señalaron que se retrasan en el pago de la nómina de colaboradores, y otro 20% que la organización suele aplazar las obligaciones financieras que tiene con instituciones bancarias, lo que perjudica su historial crediticio.

En lo referente a las encuestas aplicadas a los clientes que poseen créditos vigentes con Agroconfisa, los resultados son los siguientes:

La mayoría de clientes que poseen créditos vencidos con la empresa se dedican al cultivo de cacao con el 40% de los casos, el 20% cultiva banano, otro 20% a la producción avícola, un 13.68% a la producción porcina y el 6.32% se dedica a la ganadería.

El 33.68% de los usuarios con morosidad tienen más de 12 meses como clientes de Agroconfisa, el 28.42% tiene entre 6 a 12 meses, el 24.21% entre 1 a 3 meses, y el 13.68% entre 3 a 6 meses como clientes. Observándose que la mayoría de las personas con morosidad son clientes antiguos, sin embargo existe un 24.21% que son nuevos clientes.

Entre los principales motivos del retraso en las obligaciones contraídas con Agroconfisa, el 60% señaló que la situación económica del país ha provocado que no pueda cumplir con los pagos, el 26.32% señala que la caída de precios de los bienes que produce ha provocado bajos ingresos impidiendo cumplir con las deudas contraídas con la empresa, mientras que el 13.68% señaló que su producción también ha tenido retrasos en su pago lo que provoca que caiga en morosidad con sus obligaciones.

El 83.16% de los clientes con morosidad señalaron que sí han sido contactados por parte de Agroconfisa para que cancelen sus deudas, el 16.84% no ha sido contactado. Lo que significa que la empresa realiza las gestiones pertinentes con sus clientes para que cumplan con sus deudas atrasadas.

El 60% de los clientes con morosidad señalaron que la gestión de cobro ha sido amistosa, es decir, se los ha contactado con buenos términos, sin embargo, un 40% en cambio señalaron que la gestión ha sido agresiva, de pronto porque lleva más de 3 meses retrasado en el cumplimiento de sus obligaciones con Agroconfisa.

El 80% de los clientes señalaron que sí han llegado a acuerdos para el pago de sus obligaciones con Agroconfisa. El 20% en cambio señalaron que no hubo acuerdo, por cuanto carecen de liquidez para hacer frente, en el corto plazo, de su deuda.

4.2. CONCLUSIONES

Al término de la investigación luego de un profundo análisis he llegado a las siguientes conclusiones.

- La empresa agroconfisa de la ciudad de Pasaje posee una elevada cartera vencida que perjudica a sus intereses financieros situación que está afectando al cumplimiento de sus obligaciones organizacionales.

- La empresa carece de políticas crediticias así como la aplicación de un estudio crediticio al cliente, donde los créditos son otorgados por amistad con el gerente o socios de la organización, recomendaciones dadas de otros clientes o por los propios colaboradores de la empresa. A ningún cliente se le aplicó un estudio previo para conocer si es sujeto a crédito. A esto se debe de sumar que el crédito fue a la vista sin la firma de algún documento de respaldo como letra de cambio o pagaré, simplemente con cheques posfechados o la firma de la factura.

- La gestión de cobranzas es baja, por cuanto la recuperación de cartera es baja lo que provoca problemas de índole financiero para el pago de sus obligaciones tanto a colaboradores como con proveedores. Esta gestión debe de mejorar si se toma en cuenta que un número importante de clientes con créditos vencidos calificaron a la gestión de cobro como agresiva situación que no ha sido vista de buena manera, lo que estaría repercutiendo para que el cliente no llegue a un acuerdo de pago.

- Las personas encargadas de cobrar deben de recibir capacitación debido a los malos entendidos que clientes presentan insatisfacción por cómo fueron tratados los encargados de cobrar a los clientes deudores perjudicando así la economía de la empresa ya que no existe por el momento otra manera para realizar las cobranzas de clientes que no han hecho sus pagos a tiempo.

4.3. RECOMENDACIONES

- La empresa Agroconfisa ante el incremento de la cartera vencida deberá concentrar los créditos en los clientes que cuenten con un historial crediticio positivo y confiable aminorando los créditos a clientes que se encuentren vencidos o han tenido problemas en el cumplimiento de sus obligaciones en anteriores ocasiones.

- Es pertinente e importante que la empresa Agroconfisa de la ciudad de la ciudad de Pasaje diseñe políticas crediticias en conjunto con un sistema de crédito con la intensión de acortar los riesgos al momento de recuperar la cartera. También es importante definir montos mínimos en que se pueda fijar un crédito a la vista o con cheques posfechados para que así vallan minorando las deudas de algunos clientes , caso contrario que el comprador firme una letra de cambio o pagaré por montos mayores, pudiendo asegurar el pago de las obligaciones contraídas por los clientes.

- Se debe de optimizar la gestión de cobranza buscando mecanismos coherentes y eficientes para la recuperación de la cartera vencida, pudiéndose refinanciar las deudas a través de montos y plazos ajustados a la realidad comercial del cliente, reduciendo la cartera vencida, lo que le permita tener la liquidez suficiente para seguir con las operaciones comerciales de Agroconfisa.

- Es necesario capacitar a las personas encargadas de realizar la gestión de cobranzas por cuanto existe un alto grado de insatisfacción en el trato al cliente, lo que causa un efecto contrario de recuperar la cartera, pasando a incobrable en claro deterioro de la situación económica y financiera de Agroconfisa.

BIBLIOGRAFÍA

Arce Chíncaro, E., & Mejía Puente, M. (2011). Aplicación de un modelo de evaluación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes de una compañía aseguradora. *inustrial data*, 3-9.

Bañón-Gómis, A., Guillén-Parra, M., & Ramos-López, N. (2011). La Empresa Ética y Responsable. *Universia Business Review*, 2-13.

BRAVO BAYONA, R. A., & GARCÍA ZAPATA, T. D. (2013). CONTROL DEL PROCESO DE REPOSICIÓN PARA LA GESTIÓN DE STOCKS Y SU IMPACTO EN. *Industrial Data*, 1-14.

Caballero Truyol, T. (2011). CRÉDITOS, MONEDAS, COMERCIANTES Y PRESTAMISTAS. EL MERCADO FINANCIERO EN. *Historia Caribe*, 1-21.

Camacho, I. (2015). Técnicas de negociación con clientes morosos. 1-63.

Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en méxico. *revista mexicana de economia y finanzas* , 3-14.

Clavijo Muñoz, M. (2013). Desaceleración económica e inflación de activos financieros en Colombia. *Desarrollo y Sociedad*, 1-43.

Cotler, P. (2015). Crédito de proveedores, tamaño de empresa e informalidad. *el trimestre economico*.

Delfín Pozos, F. L., & Acosta Márquez, M. P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *pensamiento y gestion*.

Espin-García, O., & Rodríguez-Caballero, C. V. (2013). Metodología para un scoring de clientes sin referencias crediticias. *cuadernos de economia*, 2-27.

Espinosa-Moré, S. (2013). La evaluación integral de empresas. *ingenieria industrial*, 3-14.

Fontalvo Herrera, T., Vergara Schmalbach, J. C., & de la Hoz, E. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40. *pensamiento y gestion* , 5-26.

Gómez, L., & Checo, H. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. Un estudio de caso. *revista cientifica de la UCSA*, 1-8.

González Cardozo, C. E., Hernández Gil, C. J., & Gil Urdaneta, W. d. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *multiciencias*.

Mallar, M. Á. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-23.

Marrero M., D. J. (2014). La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES. *actualidad contable faces*, 3-18.

Mayz Diaz, C. (2009). ¿Cómo desarrollar, de una manera comprensiva, el análisis cualitativo de los datos? *educere*, 4-13.

Medina-Castillo, J. B., & otros, M. L. (2012). LA MEDICIÓN DE DATOS CUALITATIVOS, UNA TENDENCIA EN INVESTIGACIÓN SOCIAL:. *ra ximhai*.

Mejía-Giraldo, A., Mendieta-Cardona, C. P., & Bravo-Castillo, M. (2015). Estrategias de innovación y capital social en la pequeña y mediana empresa. *ingenieria industrial*, 3-12.

Meneses Cerón, L. Á., & Macuacé Otero, R. A. (2011). Valoración y riesgo crediticio en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 1-19.

Pérez Balderas, N. A., Matus Gardea, J. A., & Arana Coronado, J. (2015). Crédito comercial una alternativa de financiamiento. Caso: Padelma Sugar, S. P. R. de. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1-15.

Perspectiva. (2011). Indicadores del Sistema Financiero. *Revista Perspectiva*, 3.

Puertas Medina, R., & Martí Selva, M. L. (2013). Análisis del credit scoring. *revista de administracion de empresas*, 3-14.

Ramos, E., Camps, D., & Borrás, F. (2014). *La gestión del riesgo crediticio: experiencia cubana.* La Habana, Cuba: Universidad de La Habana.

Rendón Acevedo, J. A., & Forero Muñoz, J. D. (2014). SISTEMAS PRODUCTIVOS LOCALES: ESTRATEGIAS EMPRESARIALES PARA EL DESARROLLO. *Semestre Económico*, 1-21.

Reynoso Castillo, C. (2014). LAS TRANSFORMACIONES DEL CONCEPTO DE EMPRESA. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 1-27.

Sánchez Mayorga, X., & Millán Solarte, J. C. (2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. *Entramado*, 1-10.

Sepúlveda Rivillas, C., Reina Gutiérrez, W., & Gutierrez Betancur, J. C. (2012). Estimación del riesgo de crédito en empresas del sector real en Colombia. *estudios gerenciales*, 4-23.

Tang Tong, M. M. (2015). La inteligencia de mercado en las empresas exportadoras e importadoras peruanas. *Ingeniería Industria*, 1-29.

Tapia, E. (07 de Diciembre de 2015). La morosidad creció en los créditos de consumo este 2015. 7.

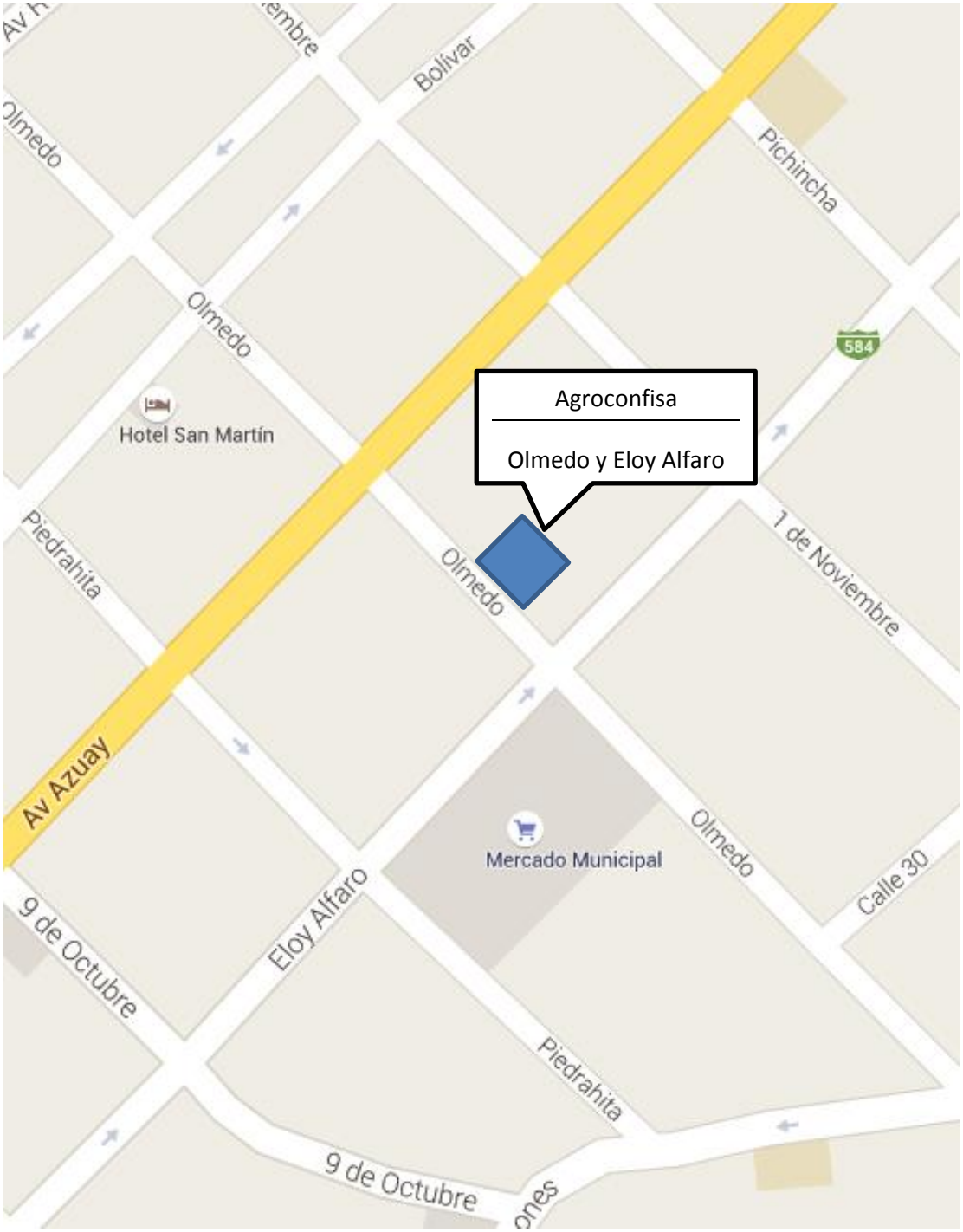
Trejo-García, J. C., Ríos-Bolívar, H., & Martínez-García, M. Á. (2016). Análisis de la administración del riesgo crediticio en méxico para tarjetas de crédito. *revista mexicana de economia y finanzas*, 4-20.

ANEXOS

ANEXO Nº 1

LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA AGROCONFISA

PASAJE – EL ORO – ECUADOR



FUENTE: Google maps
ELABORACIÓN: La autora

ANEXO Nº 2

ENTREVISTA AL GERENTE Y COLABORADORES

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Analizar el criterio del gerente y colaboradores sobre los mecanismos utilizados para la generación de los créditos a los clientes.

PREGUNTAS:

1. ¿La empresa qué toma en consideración para calificar previamente a un cliente que desea crédito por la compra de los insumos agrícolas?

   Amistad ( ) Recomendaciones ( ) Estudio crediticio ( )

2. ¿Cuál es el plazo promedio para la cancelación de los créditos?

   8 días ( ) 15 días ( ) 30 días ( )

3. ¿Cuáles son los montos máximos de las ventas de crédito?

   De 10 a 200 dólares ( ) De 201 a 400 dólares ( ) De 401 a 600 dólares
   Más de 600 dólares ( )

4. ¿La empresa cuenta con políticas crediticias?

   Si ( ) No ( )

5. ¿Quién es la persona encargada de realizar la gestión de cobranzas?

   Gerente ( ) Secretaria ( ) Vendedor ( )

6. ¿Qué procesos realiza la empresa cuando el cliente no cancela la deuda?

   Refinanciamiento ( ) Devolución mercadería ( ) Contratación de abogado ( )
   Pérdida ( )

7. ¿Qué porcentaje representan las ventas a crédito de las ventas totales?

   30% ( ) 35% ( ) 40%( ) más de 40% ( )

8. ¿Qué problemas genera el retraso de los pagos a crédito en la empresa?

   Retraso de pago con proveedores ( ) Retraso pago servicios básicos ( )
   Retraso en el pago a la nómina ( ) Retraso de obligaciones financieras ( )
   Ninguno ( )

Gracias por su colaboración

OBSERVACIONES:

ENTREVISTADOR:

FECHA:

ANEXO Nº 3

ENTREVISTA AL CLIENTES CON MOROSIDAD
OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer los motivos de los retrasos que tienen los clientes en el pago de las obligaciones contraídas con la empresa Agroconfisa del cantón Pasaje.
PREGUNTAS: 1. ¿Los insumos adquiridos en Agroconfisa donde los destina? Cacao ( ) Banano ( ) Ganadería ( ) Avícola ( ) Porcina ( ) 2. ¿Qué tiempo tiene usted como cliente de Agroconfisa? 1 a 3 meses ( ) 3 a 6 meses ( ) 6 a 12 meses ( ) Más de 12 meses ( ) 3. ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de sus obligaciones con Agroconfisa? Situación económica del país ( ) Caída de precios de su producción ( ) Retraso en el pago de su producción ( ) 4. ¿La empresa Agroconfisa lo ha contactado para refinanciar la deuda? Si ( ) No ( ) 5. ¿Cómo considera la gestión de la empresa Agroconfisa para el cobro de la deuda? Agresiva ( ) Amistosa ( ) 6. ¿Llegó a algún acuerdo de pago con la empresa Agroconfisa? Si ( ) No ( ) *Gracias por su colaboración*
OBSERVACIONES:
ENTREVISTADOR:
FECHA: