



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZA EN LA EMPRESA "EDMAR
& TORRES Y CÍA.", AÑO 2016: UN ESTUDIO RETROSPECTIVO

ALEJANDRO VILLALTA PATRICIA ELIZABETH
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZA EN LA EMPRESA
"EDMAR & TORRES Y CÍA.", AÑO 2016: UN ESTUDIO
RETROSPECTIVO

ALEJANDRO VILLALTA PATRICIA ELIZABETH
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO TITULACIÓN
ANÁLISIS DE CASOS

POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZA EN LA EMPRESA "EDMAR & TORRES
Y CÍA.", AÑO 2016: UN ESTUDIO RETROSPECTIVO

ALEJANDRO VILLALTA PATRICIA ELIZABETH
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

SOTO GONZALEZ CARLOS OMAR

MACHALA, 26 DE FEBRERO DE 2018

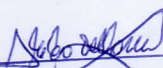
MACHALA
2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZA EN LA EMPRESA "EDMAR & TORRES Y CÍA.", AÑO 2016: UN ESTUDIO RETROSPECTIVO, 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.



SOTO GONZALEZ CARLOS OMAR
0703463117
TUTOR - ESPECIALISTA 1



ORELLANA ULLOA MILCA NAARA
0702510371
ESPECIALISTA 2



VÁSQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO
0702225160
ESPECIALISTA 3

Machala, 26 de febrero de 2018

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO FINAL.docx (D35691263)
Submitted: 2/16/2018 10:49:00 PM
Submitted By: palejandr1@utmachala.edu.ec
Significance: 5 %

Sources included in the report:

ROBERTO JOHNY AGILA ORDOÑEZ.docx (D25804228)
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13746707005>
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63023334007>
<http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v11n20/v11n20a09.pdf>

Instances where selected sources appear:

21

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

La que suscribe, ALEJANDRO VILLALTA PATRICIA ELIZABETH, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZA EN LA EMPRESA "EDMAR & TORRES Y CÍA.", AÑO 2016: UN ESTUDIO RETROSPECTIVO, 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.

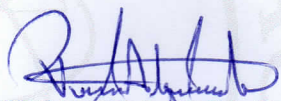
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

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.

La autora 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 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, 26 de febrero de 2018



ALEJANDRO VILLALTA PATRICIA ELIZABETH
0704308576

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación es dedicado de todo mi corazón a:

A Dios que con su sabiduría me ha iluminado y hasta ahora me ha ayudado a cumplir una de mis metas.

A mis Padres, quienes me han apoyado sin ninguna condición, los mismos que me han brindado su paciencia y amor, además han aportado en gran manera en todo mi proceso universitario.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Padre Eterno que ha puesto sabiduría e inteligencia en mí para así culminar este trabajo de investigación.

A mis preciosos padres que mostraron una vez más sus amor hacia mí, apoyando y dando sus consejos para no tirar la toalla y terminar lo que empecé, que es mi carrera universitaria.

A mi Tutor el Ing. Carlos Soto, quien mostro su paciencia, tiempo y conocimientos para enseñarme como elaborar mi trabajo de titulación.

RESUMEN

“POLÍTICAS CREDITICIAS Y DE COBRANZA EN LA EMPRESA EDMAR & TORRES Y CÍA, AÑO 2016: UN ESTUDIO RETROSPECTIVO”.

Autora: Patricia Elizabeth Alejandro Villalta

Tutor: Ing. Carlos Osmar Soto González

Correo electrónico: palejandr1@utmachala.edu.ec

El trabajo investigativo se desarrolló en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, en la empresa denominada Edmar & Torres y Cía., la misma que se dedica a la comercialización de balanceado para camarón Nicovita, lleva 4 años en el mercado, siendo una de las grandes empresas en este movimiento comercial, tiene aproximadamente más de 150 clientes, los mismos que poseen un crédito directo, la mayor parte de ellos no tienen firmados contratos ni pagarés como garantía por que desde sus inicios empezaron a tener relaciones comerciales con la empresa, más debido a esto se ha dado inconsistencias por cuentas incobrables en ciertos clientes ya que la empresa ha cedido crédito sin ningún respaldo y esto ha hecho elevar la morosidad y ha disminuido su liquidez, por esta razón procederemos y nos enfocaremos para el análisis de caso sobre las políticas crediticias y de cobranzas.

Con el pasar del tiempo la competitividad en el área comercial ha sido muy fuerte, es por eso que las empresas deben tener estrategias bajo la manga que ayuden y faciliten las relaciones comerciales con el cliente, los créditos directos son el pan de día en el mercado comercial. El crédito comercial es unos elementos más antiguos y “clásicos” en la negociación de un proveedor versus deudor (Canto Cuevas, Palacín Sánchez, & Di Prieto, 2016). La competencia al crédito directo, son los créditos financieros otorgados por las

entidades financieras, el portafolio “de créditos al consumo” beneficiara al ente financiero (Díaz & Del Valle Guerra, 2017), el ceder créditos a clientes para que estos recurran a casas comerciales y tengan un garantía en sus compras esto ayudará en gran manera a disminuir la cartera vencida, aunque en la mayoría de los casos los clientes hacen sus transacciones comerciales con cheques posfechados y eh ahí es posible correr el riesgo en la cuentas incobrables, porque en tiempos actuales la cartera vencida se ha mostrado más por cheques devueltos, insuficiencia de fondos, cuentas canceladas etc., el consejo seria que la empresa mantenga un excelente relación con la entidad financiera, la misma que cierto tiempo haga un análisis de sus clientes revisando sus estados financieros.

En la actualidad, la empresa Edmar & Torres y Cía., no tiene definido legalmente sus políticas de créditos y cobranzas, las mismas que ayuden y garanticen la adecuada gestión en la recuperación de su cartera y conlleven a mejorar su liquidez y disminuya la morosidad en dicha casa comercial.

Partiendo de esta carencia, se procede a la investigación y análisis de este caso, tomando herramientas como el uso de metodologías científicas, cuantitativas y cualitativas, empleo de entrevistas y guías de observación, además emplearemos conceptualizaciones, definiciones que ayuden a tener más clara la perspectiva de este estudio de caso, la cual nos ayudara al desarrollo de este trabajo de titulación iniciando desde el planteamiento del problema hasta los objetivos trazados, toda la recopilación de información nos brindara un aporte para proceder a formular preguntas investigativas, dirigidas y enmarcadas hacia los objetivos propuestos, de inmediato nos encasillamos al análisis de las mismas y finalizamos con la muestra de conclusiones y daremos nuestras recomendaciones, de esta manera trataremos de aportar en esta área de créditos y cobranzas.

Palabras clave: Análisis, Políticas de crédito, cobranzas, calificación crediticia, crédito comercial.

ABSTRACT

"Credit policies and collection in the company EDMAR & TORRES and cya, year 2016: A retrospective".

Author: Patricia Elizabeth Alejandro Villalta

Tutor: Eng. Carlos Osmar Soto González

Email: palejandr1@utmachala.edu.ec

The research work was conducted in the city of Machala, province of El Oro, in the company called Edmar & towers and Cia., which is dedicated to the marketing of balanced Nicovita shrimp, takes 4 years in the market, being one of the great companies in this commercial activity, it has approximately more than 150 customers, those who have a direct credit, most of them have signed contracts or you promissory notes as guarantee that since its inception began to have trade relations with the company, most because of this has been given inconsistencies by debts in certain clients since the company has granted credit without any backing and this did raise the non-performing loans and has diminished its liquidity, for this reason we will proceed and will focus it for the case on credit policies and collection analysis.

With the passing of time the competitiveness in the commercial area has been very strong, so that companies must have strategies under the sleeve that help and facilitate business relationships with the customer, direct loans are the bread of the day in the commercial market . Trade credit is a few elements more old and "classical" in the negotiation of a provider versus debtor (singing caves, Palacín Sanchez, & Di Prieto, 2016). Competition on the credit are direct, financial loans granted by financial institutions, "consumer credit" portfolio will benefit the financial entity (Diaz & Valle Guerra, 2017), the transfer credits to customers for these resort to trading houses and have a warranty on your purchases will help greatly in reducing the nonperforming loans, although

in the majority of cases customers do their commercial transactions with postdated checks and eh there is possible risk in the debts, because in present times the nonperforming loans has been more for returned checks, insufficient funds, cancelled accounts etc., the Council would be that the company maintains an excellent relationship with the financial institution, which is the same as true time to do an analysis of their clients by reviewing their financial statements.

Currently, the company Edmar Torres & Cia., has defined legally their policies of credit and collections, the same that help ensure proper management in the recovery of its portfolio and lead to improve its liquidity and reduce late payments in the trading house.

Based on this deficiency, is the research and analysis of the case, taking tools such as the use of scientific, quantitative and qualitative methodologies, use of interviews and observation guides, also use conceptualizations, definitions that help to have clearer perspective of this case study, which will help us to the development of this qualification work starting from the approach of the problem until the objectives, all gathering information we provide a contribution to proceed to formulate research questions, directed and framed to the proposed objectives, immediately we will type us to the analysis of them and we will finish with the sample of conclusions and will give our recommendations, this way will try to contribute in this area of credit and collections.

Keywords: Analysis, collection, credit rating, credit, commercial credit policies.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	3
ABSTRACT	5
INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE FIGURAS	10
INTRODUCCIÓN	11
GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO	13
1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio	13
1.1.1 Tema de la Investigación. “Políticas crediticias y de cobranza en la empresa Edmar & Torres y Cia, año 2016: Un estudio retrospectivo”	13
1.1.2 Objeto del estudio.-	13
1.1.3 Contextualización.	13
1.2 Hechos de Interés	15
1.2.1 Problemática de la Empresa	15
1.2.2 Justificación de la investigación.	16
1.3 Objetivo de la Investigación	17
1.3.1 Objetivo General.	17
1.3.2 Objetivos Específicos.	17
2. FUNDAMENTACION TEORICO-EPISTEMOLOGICO DEL ESTUDIO	18
2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia	18
2.1.1 Antecedentes investigativos.	19
2.2 Bases teóricas de la investigación	20
2.2.1 Políticas de crédito.	21
2.2.2 Crédito comercial.	21
2.2.3 Calificación crediticia.	21
2.2.4 Otorgamiento de financiamiento.	21
2.2.5 Cobranzas.	22
2.2.6 Gestión de cartera de crédito.	22
2.2.7 Gestión de control.	22
2.2.8 Indicadores de liquidez.	23
2.2.9 Indicadores de rentabilidad.	23
2.2.10 Indicadores Financieros.	23
3. PROCESO METODOLÓGICO	24
3.1 Diseño o tradición de la investigación	24

3.1.1 Modalidades básicas de la investigación.	24
3.1.2 Análisis de factibilidad de la investigación.	25
3.1.2.1 Organizacional.	25
3.1.2.2 Tecnológico.	25
3.1.2.3 Económico.	25
3.1.2.4 Académico.	26
3.2 Proceso de recolección de datos de la investigación	26
3.2.1 Plan de recolección de la información.	26
3.2.2 Plan de procesamiento y análisis de la información.	27
3.3 Sistema de categorización en el Análisis de Datos	27
3.3.1 Aplicación del instrumento..	27
3.3.1.1 Tabla estadística.	28
3.3.1.2 Gráficos.	28
3.3.1.3 Análisis.	28
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.1 Descripción y argumentación de Resultados	41
4.2 Conclusiones.	42
4.3 Recomendaciones.	42
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gerente – Contador y Jefe de ventas.....	29
Tabla 2. Análisis en las políticas de crédito y cobranzas.....	30
Tabla 3. Renovar las políticas de créditos y cobranzas.....	31
Tabla 4. Procesos en ceder crédito y gestión de cobros.....	32
Tabla 5. Firma de contrato y pagaré.....	33
Tabla 6. Revisión historial crediticio.....	34
Tabla 7. Gestiones de recuperación de cartera.....	35
Tabla 8. Medios de gestión de cobro.....	36
Tabla 9. Tiempo de cancelación por mora.....	37
Tabla 10. Atención al cliente aunque no esté en mora.....	38
Tabla 11. Clases de garantías.....	39
Tabla 12. Razones financieras.....	40

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Porcentajes de existencia de un Manual de políticas de crédito y cobranzas.	29
Gráfico 2. Porcentajes en análisis de las políticas de crédito y cobranzas.....	30
Gráfico 3. Porcentaje sobre renovar políticas de crédito y cobranzas.....	31
Gráfico 4. Porcentajes de procesos de crédito y cobranzas.....	32
Gráfico 5. Firma de contrato y pagaré.....	33
Gráfico 6. Porcentaje de revisión de historial crediticio.....	34
Gráfico 7. Gestiones de recuperación de cartera.....	35
Gráfico 8. Medios de gestión de cobro.....	36
Gráfico 9. Tiempo de cancelación por mora.....	37
Gráfico 10. Porcentaje de atención al cliente.....	38
Gráfico 11. Clases de garantías.....	39
Gráfico 12. Razones financieras.....	40

INTRODUCCIÓN

El crédito es un elemento indispensable para el desarrollo de una economía, en una empresa comercial siempre deben jugar dos partes, el cliente y el crédito, siendo estos componentes la clave para el éxito en la economía de una empresa.

La definición de competencia comercial, ha ganado terreno tanto en el ámbito, local, nacional como internacional, como empresarios la visión que para gestionar políticas de crédito y cobranzas es analizar mercados internacionales para aprovechar las estrategias que estos utilizan pues en la competitividad se determinará el nivel de productividad que tiene la empresa (Ibarra Cisneros, González Torres, & Demuner Flores, 2017).

Todo movimiento empresarial, se rige bajo políticas o reglas que se muestran de acuerdo al accionar comercial o al mercado en donde se desenvuelven, por este motivo este estudio de caso está dirigido a los procesos de créditos y cobranzas que se dan en una empresa.

A continuación se detalla cómo se estructura el trabajo investigativo:

CAPÍTULO I: Inicia nuestro caso de estudio, aquí se definió el tema de la investigación, la problemática de la empresa, se justificó nuestro trabajo y se procedió a plantear los objetivos de nuestro análisis.

CAPÍTULO II: Se basó en las investigaciones relacionadas o con el mismo enfoque de nuestro caso, además se presenta los antecedentes y fundamentos con la parte legal y por último afianzamos con conceptos básicos y esenciales para desarrollar nuestro trabajo.

CAPÍTULO III: Enfocado a los métodos que se utiliza para la investigación, recopilando a través de ellos la información necesaria para proceder a al análisis, y cumplir nuestro objetivo.

CAPÍTULO IV: Con este capítulo terminamos nuestra investigación, aquí emitimos nuestro diagnóstico, a los resultados obtenidos por medio de los análisis, reflejamos las conclusiones y posterior se manifiesta las recomendaciones.

1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Definición y contextualización del objeto de estudio

1.1.1 Tema de la Investigación. “Políticas crediticias y de cobranza en la empresa Edmar & Torres y Cia, año 2016: Un estudio retrospectivo”

1.1.2 Objeto del estudio.- Para el estudio de este caso de investigación, tomaremos en cuenta las políticas de crédito y cobranzas, que se dieron en el 2016 en la empresa Edmar & Torres y Compañía, dicha sociedad se dedica a la comercialización de alimentos de balanceado para camarón.

El departamento de crédito y ventas será el área donde nos enfocaremos para este minucioso análisis, se revisará todo el proceso de crédito que se llevó a cabo en el año antes mencionado.

1.1.3 Contextualización. En la historia podemos ver en la vieja Roma, el inicio del proceso crediticio, existiendo evidencia de leyes y decretos que se dieron, como castigos severos, cuando un cliente caía en mora, no cancelaba sus deudas a su acreedor, las penas llegaban hasta la privación de su libertad, la muerte e incluso la venta como un esclavo, pero poco a poco esta forma de recuperar cuentas incobrables ha cambiado, con leyes que ha favorecido tanto al deudor como acreedor.

El desenlace de este estudio será basado en las políticas de crédito y cobranzas que se dan en los entes comerciales.

De acuerdo con (Añez, 2001) los procesos que se han dado durante el desenvolvimiento del historial crediticio han sido bien diferenciados, en los años 1930 el enfoque iba directo a los balances de la empresa, en cambio a inicios del 1952 fue hacia los estados de resultados y los más importante era la liquidez, pero desde el 1952 a los tiempos actuales el flujo de caja es el eje principal para generar un crédito a un posible cliente.

La evolución de la tecnología, el comercio, la variedad de productos y servicios y la creación de grandes y pequeñas corporaciones comerciales alrededor del mundo, han

afectado a los mercados y los han vuelto muy competitivos, esta ha sido la razón por la cual las empresas han aprobado en dar créditos directos a sus clientes, con el fin de captar mayor clientela y ofrecer sus productos y servicios, y de esta manera estarían ganando terreno a la competencia directa, nos dice (González Cardozo, Hernández Gil, & Gil Urdaneta, 2012).

En el Ecuador debido al crecimiento de la competitividad empresarial, las políticas crediticias y de cobranzas que se manejan son muy particulares según el mercado, por el hecho de acaparar clientela, ciertas empresas comerciales son muy flexibles en sus planes de financiamiento, esto ha provocado que la liquidez disminuya y que las cuentas por cobrar aumente y por lo mismo se eleve la lista de morosidad.

Si tenemos unas políticas bien definidas, las mismas que velen por el bienestar de la empresa y del cliente, podríamos solucionar este problema, tendríamos una buena solvencia económica y unos excelentes clientes.

Hay diferentes juicios que ocasionan a los empresarios vender a crédito, y colocar sus reglas como moderadoras o no tan exigentes. Ciertas de estas pautas son:

La competitividad, los márgenes a su favor, volúmenes de ventas, pedidos de los clientes y nivel de inventarios esto tomamos como referencia de (creditoscobranzasdinero.blogspot.com, 2010).

Basado en (Dra. C. Rodríguez Crespo, Lic. Aguirre León, & Chiriboga Calderón, 2016), la nación del Ecuador es uno de los principales países que exporta camarón a Estados Unidos, la Unión Europea y Japón.

La provincia de El Oro que es uno de los mayores productores de camarón a nivel nacional, podemos ver que uno de sus fuertes movimientos comerciales es la compra venta de camarón, por esta razón la empresa Edmar & Torres y Cía., ha aprovechado la oportunidad de comercializar alimentos de balanceado para el sector camaronero, con su marca registrada Nicovita, siendo uno de los mejores productos en esta línea.

Los créditos otorgados han sido flexibles y eso ha provocado cierta demora en la recuperación de cartera.

Para establecer los plazos de las políticas de créditos y cobranzas, se debe tener en cuenta que hay diferentes acuerdos, los mismos que se dan a corto y largo plazo, por lo que es preciso tratar de ser específicos en los términos en los cuales se establecerá el crédito, dependiendo del caso, tomando en cuenta, hectáreas, el tiempos y el volumen en las compras que hagan.

Revisando los requisitos para otorgar crédito, hemos podido constatar que existe una lista de requerimientos, los mismos que se dan con la firma de un contrato y pagare a ciertos clientes, no todos tienen esta exigencia, hay clientes antiguos que por su confianza en años de relaciones comerciales no les han obligado a firmar dichos documentos; los plazos de créditos son de 30 a 90 días con respaldo de cheques posfechados.

“Para analizar los efectos de la política de crédito es necesario conocer los factores que restringen, dado que se depende de la capacidad de recursos que se puede canalizar” (García Navarro, 2017).

Aunque se ha tomado medidas para los créditos y cobranzas, la empresa sigue reflejando una cartera elevada, unos de sus grandes problemas ha sido los protestos y postergación de cheques, afectando de esta manera su liquidez.

1.2 Hechos de Interés

1.2.1 Problemática de la Empresa. En la empresa Edmar & Torres y Cía existe un sustancial incremento de la cartera vencida en el año 2016. A continuación detallaremos sus causas y efectos.

- No poseer unas políticas de créditos y cobranza óptimas para la empresa han originado desorganización en la cartera de clientes.
- El retraso en el cobro de facturas han provocado que el cliente caiga en mora y por ende se ha visto afectada la liquidez de la empresa.

- Un desactualizado sistema contable ha generado demora en los reportes que identifica a sus clientes deudores.

1.2.2 Justificación de la investigación. En nuestro país toda empresa requiere, desde su creación medidas contables y financieras que faciliten el control de los recursos con que se dispone, ayudando de esta manera a llevar un proceso adecuado el mismo que otorga seguridad económica y financiera para seguir creciendo dentro del mercado y competencia en que se desenvuelve.

Sin embargo, muchas veces y sobre todo en nuestra provincia, los empresarios dan énfasis a otros rubros como el marketing, la administración, comercialización y no de tanta importancia a las medidas como mejorar sus políticas de créditos cobranzas.

Edmar & Torres y Cía. Es una empresa con 4 años de existencia, se ha dedicado a la venta de alimentos de balanceado para camarón, siendo una compañía con mucho movimiento. Por esta razón se ve en la necesidad de implementar un control eficiente en sus políticas de crédito y cobranzas, estableciendo procedimientos claros que agudicen las operaciones. Con ello se lograra reducir los periodos en la gestión de cobranzas, y la cartera de morosidad, lo cual traerá mayor liquidez a la empresa y dinero circulante para realizar los pagos e inversiones.

También se obtendrá la reducción de los gastos de financiamientos, al evitar posibles de préstamos bancarios, lo cual traerá un ahorro en costos y mayor rentabilidad a la empresa.

Finalmente señalo que para el desarrollo de este estudio de caso se cuenta con el material indispensable que nos brindara la empresa, además del acceso al internet, artículos académicos, y mi conocimiento teórico obtenido dentro de la aulas universitarios y del completo apoyo por parte del gerente y del personal que hacen la empresa Edmar & Torres y Cía.

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General. Analizar las políticas crediticias y de cobranzas en la empresa Edmar & Torres y Cía. 2016 un año retrospectivo, por medio la información contable - financiera y comercial, la misma que demuestre la adecuada gestión en la recuperación de cartera.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Evaluar si las políticas de crédito y cobranzas se están cumpliendo conforme a lo establecido en la empresa (entrevistas y guías de observación).
- Verificar si la gestión de cobranzas que ha ejecutado la empresa está dando buenos resultados.
- Exponer que un buen plan en las políticas de crédito y cobranzas sería la mejor opción para mejorar su cartera y disminuir la morosidad en los clientes.

2. FUNDAMENTACION TEORICO-EPISTEMOLOGICO DEL ESTUDIO

2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia

2.1.1 Antecedentes investigativos. Para proceder a este caso de estudio tomaremos como ejemplos, investigaciones realizadas que tengan relación con el tema, las misma que aportaran al desarrollo de mi trabajo investigativo.

- En el trabajo de “Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvente en México” nos expresa lo siguiente: El enfoque que le dieron a su investigación fue analizar y separar a ciertos clientes fieles, mejorando las estrategias comerciales, midieron los riesgos crediticos por medio de un detallado estudio, eliminado la posibilidad de que los sus deudores caigan en mora. (Trejo García, Ríos Bolívar, & Almagro Vázquez, 2016).
- En la investigación de “Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México” podemos ver en las conclusiones que llegaron, se hizo un estudio en más 42 bancos en la ciudad de México, se midió si el porcentaje de morosidad estaba afectando la liquidez de estas instituciones financieras; debido a esto las nuevas políticas para otorgar créditos serían más exigentes para que de esta manera se pueda reducir los montos de cuentas incobrables (Chavarín Rodríguez, 2015).
- Este estudio está basado en “Crédito de proveedores, tamaño de empresa e informalidad” el criterio que nos emite (Cotle, 2015) la banca en México realiza encuestas 3 veces al año, la misma que indica que el otorgar créditos comerciales, es lo principal y se ve cada día su crecimiento y como institución bancaria sus créditos se reducen debido a la informalidad que se da en los comerciantes pequeños, en si hay una gran diferencia entre un crédito comercial y un financiero ¿Acaso se dará por la falta de información o las instituciones financieras proporcionan corto o poco financiamiento?.

- Este caso de “Metodología para un scoring de clientes sin referencias crediticias” nos muestra que este trabajo ha exhibido una metodología “sencilla” con la cual las “pequeñas empresas” puedan otorgar créditos a clientes sin experiencia en transacciones comerciales y así con el tiempo se amplíe sus créditos, ya en este caso sería con revisión en el buró de crédito (Espin García & Rodríguez Caballero, 2013).

2.1.2 Fundamentación legal. Basado en la normativa legal este trabajo investigativo revisara en la constitución de la república del Ecuador, leyes, códigos, reglamentos en los mismos que observamos las obligaciones y responsabilidades que tienen las empresas comerciales en el país.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008), publicada en el R.O. 449 del 20 de Octubre del 2008.

“Art.66.- Se registrara a las persona: 15) El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

En el “Art.253.- El estado reconocerá las transacciones comerciales por trueque y similares. Procura mejores condiciones de participación del sector informal de bajos recursos, en el sistema económico nacional, a través de políticas específicas de crédito, información, capacitación, comercialización y seguridad social”.

“Art.336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva las sustentabilidad. El Estado asegurar la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.”

El Código de Comercio (1960), publicada en el R.O. Suplemento 1202 del 20 se agosto de 1960, Reformado al 26 de junio del 2012, plantea:

“Art. 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sea ejecutados por no comerciantes.”

“Art. 2.- Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.”.

La Ley orgánica de defensa del consumidor ley 21 (2000) publicado en el R.O. Suplemento 116 del 10 de junio de 2000 y modificado al 16- enero-2015 estado vigente.

En el capítulo II. Derechos y obligaciones de los consumidores, nos dice lo siguiente:

Art. 4 Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, dentro de los cuales he tomada el # 4-5, que nos dice:

“4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos incluyendo los riesgos que pudieren presentar,...”.

“5. Derecho a un trato transparente , equitativo y no discriminando o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en los referido a las condiciones óptimas de la calidad, cantidad, precio, peso y medida.”.

Dentro de la *guía complementaria para la instrumentalización del sistema de titulación de la UTMACH*, que se resuelve en el TITULO III del CAPITULO II sobre la estructura de contenidos de las opciones de titulación encontramos lo siguiente:

El *Artículo 32.- Análisis de casos* este proceso investigativo nos ayudara a culminar nuestra carrera universitaria, ya que a través de análisis y pensamientos que emitiremos, sobre un estudio de investigación de un tema en particular, lograremos nuestra meta planteada.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Políticas de crédito. Son las reglas planteadas por una empresa para poder otorgar un crédito, estas deben estar fundamentadas para dar un resultado positivo en la compañía además es una forma de transacción comercial establecida en la confianza que se da a los clientes apoyada en fechas establecidas. (POLITICAS DE CREDITO), además podríamos decir que es una actividad dirigida a una toma de decisiones para alcanzar objetivos que beneficien la empresa.

2.2.2 Crédito comercial. Esto consiste en el ceder un crédito a una persona ya calificada, en lo mismo que interviene dos razones un proveedor y un segundo llamado cliente, según dice (Guzmán Brito, 2014) que el crédito comercial instituye un evento “consensual bilateral” con obligaciones y derechos de las dos partes involucradas, la misma que una de ellas entrega un servicio o bien y la otra solo recibe y queda pendiente su pago por recuperar (Xareni, 2015).

2.2.3 Calificación crediticia. La evaluación de un cliente, la vemos a través de su historial como puede ser el caso en la banca financiera, aunque esto no daría una verídica información, se añadirá a su revisión a la reputación que el sujeto de crédito tiene actualmente, veremos su puntualidad, responsabilidad, su capital y propiedades si fuera posible, esto nos expresa (Lizama Silva, 2016), la empresa debe buscar posibilidades de riesgos que le permitan disminuir la tasa de cuentas incobrables y por ende se mantenga la liquidez del ente comercial (Tamara Ayús, Aristizábal, & Velásquez, 2012). Los entes financieros pueden agudizar las medidas sobre la aprobación o negación de un pedido crediticio eso nos manifiesta (Trejo García, Martínez García, & Venegas Martínez, 2017).

2.2.4 Otorgamiento de financiamiento. Va de la mano con los créditos que dan los entes financieros, mientras el cliente sea más fiable en sus movimientos bancarios con saldos positivos, se ira reduciendo este método de cobranza (Calderòn Martínez & Castro Alfonso, 2013), y a la larga se llegaría a un crédito directo.

2.2.5 Cobranzas. Es el proceso formal en la cual se tramita un cobro. La opinión de (Barrientos Camus, 2012) sobre las cobranzas va desde los deberes, obligaciones, en la cual habrá un tiempo establecido e incluso horario para ejecutar el trámite de

cobro, se llamara la atención si no se cumpliera con lo acordado, en casos puede haber incluso firma de un contrato en el mismo que registrara todos los datos del cliente. Así mismo nos dice (Ruíz López, 2017) son métodos que posee la empresa direccionadas al cliente, siendo la tecnología una ayuda oportuna para esta gestión como podemos ver a continuación unos ejemplos:

- Llamadas telefónicas
- Mensajes (texto o whatsapp)
- Direcciones electrónicas (envíos de correos)

2.2.6 Gestión de cartera de crédito. Es la manera que una empresa puede obtener de una mejor rentabilidad, la misma que será reflejada a través de las ventas a largo plazo así lo expone, (Cortez Rivas & Burgos Burgos, 2016), si tenemos unas buenas estrategias en los créditos y cobranzas los resultados serán de beneficio para la empresa.

2.2.7 Gestión de control. Entender y examinar el proceso de control interno de una empresa es responsabilidad del contador y gerente, el analizar si es el adecuado y que dicho sistema brinde una información y emita reportes confiables hará que el personal encargado pueda cumplir sus responsabilidades. El minucioso estudio y las obligaciones de una entidad que ya tiene un plan establecido deben cumplirse, a diferencia de los métodos de un sistema la manera como se dan los movimientos ya están fijados desde un principio, esto nos dice. (Dextre Flores & Del Pozo Rivas, 2012)

2.2.8 Indicadores de liquidez. Son índices descriptivos que permiten ver la realidad y comportamiento económico de una empresa, facilitan el análisis comparativo con otros entes. Además ayudan a definir o analizar la ambiente de una entidad, para futuras tomas de decisiones que ayuden a mejorar la situación a corregir debilidades y elevar sus puntos fuertes y puedan cumplir sus objetivos (Nogueira Rivera, Medina León, Hernández Nariño, Comas Rodríguez, & Medina Nogueira, 2017). Además se manifiestan a ver la facultad que tienen los entes comerciales para liquidar sus obligaciones a corto plazo esto nos dice (Fontalvo Herrera, Vergara Schmalbach, & De la Hoz, 2012).

2.2.9 Indicadores de rentabilidad. Se calculan con la finalidad de medir la liquidez que posee una empresa, en la cual se ve el control de los costos y gastos que se dan en un movimiento económico durante un periodo establecido además no ayudan con tics para la recuperación de las inversiones dadas en dicho periodo del ente, nos menciona (Morelos Gomèz, Fontalvo Herrera, & De la Hoz Granadillo, 2012). “Tiene la capacidad de convertir las ventas en utilidades para sus dueños”, define (Delgado Vélez, 2016). Se podría decir que es una serie de eventos que ayudan a la empresa a regularizarse de una manera eficaz de los cuales se adquiere grandes beneficios financieros, los mismos que están a disposición de la compañía.

2.2.10 Indicadores Financieros. Se manifiestan como un instrumento esencial en la cual exponen la manera correcta de administrar una organización en el área financiera, además se muestran como índices numerales que indican la armonía de las cuentas y sus estados financieros, esto es una cita que citó, (Ollague Valarezo, Ramòn Ramòn, Soto González, & Novillo, 2017). Estas herramientas nos ayudan a medir la estabilidad, liquidez, capacidad de la empresa y nos dan a conocer a través de un análisis de la realidad financiera del ente comercial.

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1 Diseño o tradición de la investigación

3.1.1 Modalidades básicas de la investigación.

Existen diversas fuentes de información e investigación nos explica (Rojas Cairampoma, 2015), sin embargo la táctica metodológica de esta investigación pertenece a un estudio de perfil exploratorio con la finalidad de examinar este trabajo aplicaremos una indagación de tipo bibliográfica y de campo, que busca describir el comportamiento del índice de las políticas de crédito y cobranza, llevando a cabo a través de entrevistas, guías de observación, analizando revistas, la mismas que nos conllevan a conocer la situación en la parte crediticia de la empresa Edmar & Torres y Cía. en el año 2016.

Si hablamos de las fuentes bibliográficas estas puede ser elaboradas de cualquier contenido de búsqueda precisa, para demostrar la importancia del mismo y afirmar la claridad de la investigación, una búsqueda bibliográfica debe hacerse desde un panorama verídico y eficaz nos manifiesta (Gòmez Luna, Fernando Navas, Aponte Mayor, & Betancourt Buitrago, 2014) para así tener resultados que aporten y beneficien a este trabajo de titulación.

Investigación de campo es donde acudimos a verificar y a receptor información real en la cual aplicaremos técnicas que nos ayuden a desarrollar y a palpar a fondo los problemas del ente de investigación en la cual estamos analizando, en este caso lo

haremos con entrevistas y guías de observación. Tomaremos este texto de (Robles - Silva, 2012) “es un proceso, que tiene una entrada, una permanecia y una salida” es decir se establece un tiempo para realizar y recopilar toda información necesaria y emitir un veredicto de lo investigado.

3.1.2 Análisis de factibilidad de la investigación. Este caso de estudio se basara en investigar y analizar las políticas crediticias y de cobranza de la empresa Edmar & Torres y Cía., al iniciar con este trabajo debemos constatar si poseemos los instrumentos fundamentales para proceder con la investigación, tomaremos las siguientes pautas y luego al confirmar dar por finalizado este estudio.

3.1.2.1 Organizacional. El desenvolvimiento de este análisis nos lleva al aporte y contribución de los colaboradores de la empresa los mismos que nos ha ayudado en una gran manera proporcionando información la cual permitirá al desarrollo de esta investigación la misma que será de gran beneficio para la empresa Edmar Torres y Cía.

3.1.2.2 Tecnológico. La tecnología juega un papel muy importante en esta investigación, ya que gracias a ella podemos acceder a la información necesaria, los recursos que nos brindan como es el internet, las llamadas telefónicas para confirmar las citas para las entrevistas, la digitación plasmada de este estudio, todo ha sido esencial para el desenvolvimiento de este trabajo.

3.1.2.3 Económico. En la parte económica contamos con lo necesario para poder solventar el gasto de esta investigación, vale la pena esta pequeña inversión ya que gracias a ello podremos cubrir todo lo que se necesitaremos para la culminación este trabajo, como copias, internet, pasaje, combustible y viáticos y todo lo que se presente durante este minucioso estudio.

3.1.2.4 Académico. Académicamente tenemos el soporte de la UTMACH y de sus docentes que nos han brindado sus conocimientos a través de tutorías, por medio de la guía de titulación la cual aportado en gran manera para el desarrollo total de este trabajo, esperamos que el mismo sea de gran utilidad para futuras investigaciones.

3.2 Proceso de recolección de datos de la investigación

3.2.1 Plan de recolección de la información. Este trabajo dispone examinar las políticas crediticias y de cobranza, a través de los indicadores de gestión los mismos que nos facilitan en calificar el nivel de excelencia; la cual la impondremos en la empresa Edmar & Torres y Cía., la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Machala. El tema principal de esta investigación son las políticas crediticias y de cobranzas, indagaremos desde sus inicios y todos sus procesos de créditos.

El desenlace de este estudio de caso parte desde la investigación financiera en el departamento de cobranzas periodo 2016, en el veremos los métodos que actualmente utilizan para gestionar el otorgamiento crédito a posibles clientes. Además manifestaremos el análisis a los problemas presentados y la solución más oportuna, revisando reportes y soporte del año antes mencionado.

Para ejecutar esta investigación la misma que será encaminada al directorio de la empresa y parte de sus colaboradores, tomaremos en cuenta que por medio de las guías de observación y las entrevistas adquiriremos una información veraz.

Se plasmara cuestionarios de entrevistas dirigidos, hacia el gerente, el jefe de ventas, vendedores y el personal de cobranza.

En último lugar para consolidar la información obtenida mediante las entrevistas, formalizaremos una ficha de observación, la misma que está fragmentada en dos secciones:

- 1) Garantías que pide la empresa para otorgar crédito

- 2) Razones Financieras que utiliza la empresa

3.2.2 Plan de procesamiento y análisis de la información.

Para el proceso y análisis de la investigación, hemos realizado los siguientes ítems:

- 1) Revisión de datos
- 2) Cálculo y gráficos del %
- 3) Análisis de los resultados

La verificación de los datos se manifiesta en saber reconocer el tipo de información que hemos logrado obtener a través de las técnicas de investigación aplicadas para nuestro análisis, en si es catalogar todo lo recopilado y separar lo más confiable y veraz, mientras sea más minucioso este examen mejor será sus resultados los mismos que darán respuestas fiables.

A continuación toda la información estará figurada en tablas estadísticas y en diagramas gráficos. Y se finalizara con el análisis del resultado que permitan emitir conclusiones y recomendaciones.

3.3 Sistema de categorización en el Análisis de Datos

3.3.1 Aplicación del instrumento. La aplicación de preguntas cerradas y abiertas a través de la entrevista al Gerente, contador de la empresa y personal del departamento de crédito y cobranzas, las guías de observación, documentos que nos ayudaron a conocer toda la información verídica de la empresa Edmar Torres y Cía., será la base para el análisis que lo mostraremos más adelante por medio de gráficos y tablas.

3.3.1.1 Tabla estadística. Conocida también como tabla de distribución rectangular, está comprendida de filas y columnas, en la cual se muestran los datos de una o más variables de manera ordenada y concreta, nos expresa (Soledad, 2014).

3.3.1.2 Gráficos. Se presenta en forma de barras y pasteles, es una manera gráfica y clara para conocer los resultados expuestos por medio de este instrumento de investigación.

3.3.1.3 Análisis. Es la interpretación de lo que obtenemos en la investigación, a través de las entrevistas y guía de observación.

Aplicación de tablas, gráficos y análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1: ¿Existe un manual de políticas de crédito y cobranzas en la empresa Edmar & Torres y Cía.?

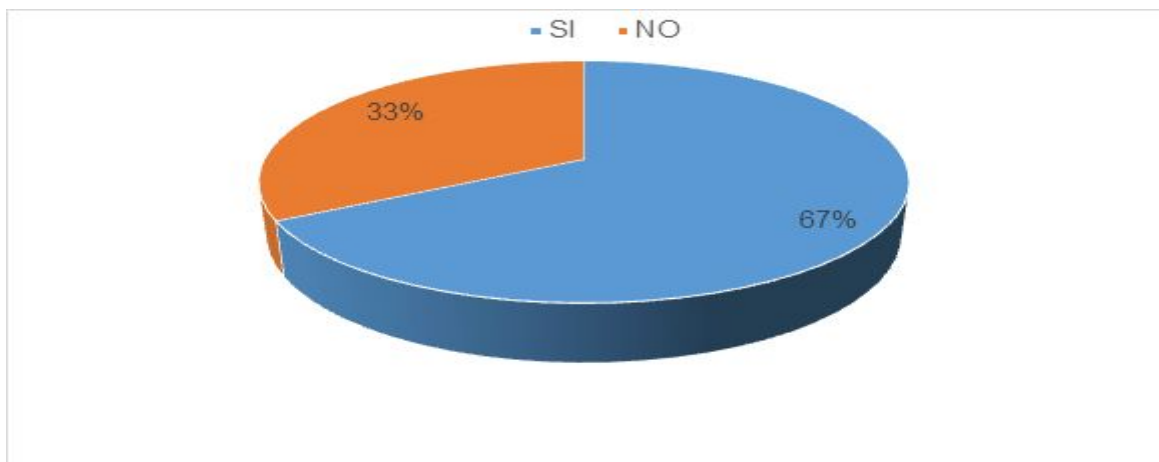
Tabla 1. Gerente – Contador y Jefe de ventas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 1. Porcentajes de existencia de un Manual de políticas de crédito y cobranzas



Análisis

Del 100% del personal entrevistado el 67% que lo conforman el Gerente y Jefe de ventas afirmaron que la empresa si posee un manual de políticas en crédito y cobranzas y el 33% siendo el Contador manifestó que no, eso nos da entender que si hay un reglamento para otorgar créditos a los clientes.

La empresa Edmar Torres y Cía. no posee un manual de políticas en crédito y cobranzas que este legalmente establecido, tienes ciertas reglas que deben cumplir los clientes para acceder al crédito, la empresa es un poco voluble cuando es de ceder una aprobación crediticia.

Pregunta 2: ¿Con que frecuencia la empresa realiza un análisis en sus políticas de créditos y cobranzas?

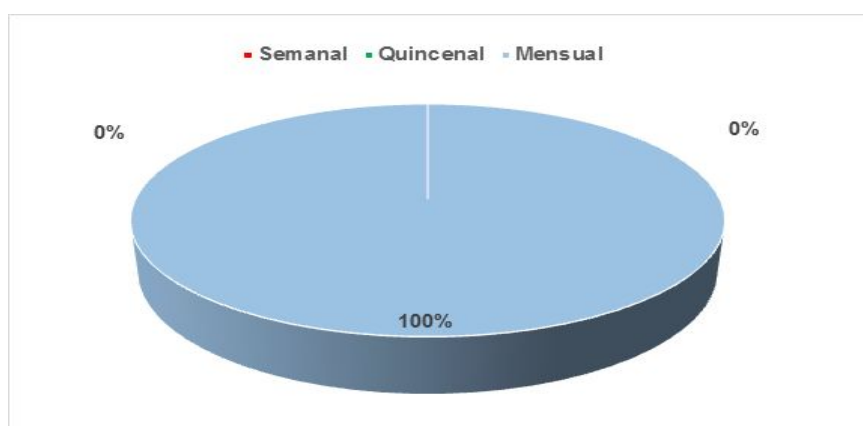
Tabla 2. Análisis en las políticas de crédito y cobranzas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEMANAL	0	0%
QUINCENAL	0	0%
MENSUAL	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 2. Porcentajes en análisis de las políticas de crédito y cobranzas



Análisis

Del 100% de los entrevistados en su totalidad manifestaron que, mensualmente se realiza un análisis en la políticas de crédito y cobranzas, eso quiere decir que la empresa si está llevando un buen control para otorgar créditos.

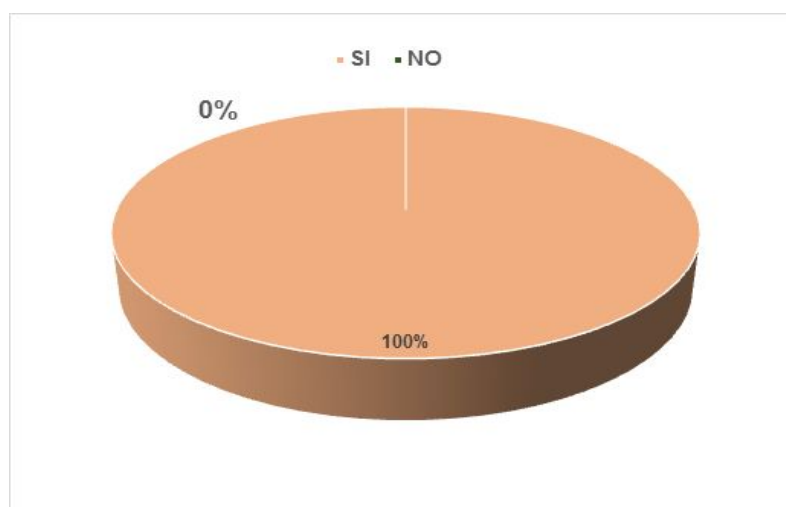
Pregunta 3: ¿Cree usted que la empresa Edmar & Torres y Cía., necesita renovar sus políticas de crédito y cobranzas?

Tabla 3. Renovar las políticas de créditos y cobranzas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista
Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 3. Porcentaje sobre renovar políticas de crédito y cobranzas



Análisis

El 100% del personal entrevistado expuso que las políticas de crédito y cobranzas de la empresa Edmar & Torres y Cía., si necesitan renovarse, eso nos muestra que hay un desfase o desequilibrio en el reglamento que la empresa está utilizando para ceder sus créditos o su gestión de cobranzas.

Pregunta 4: ¿Los procesos de crédito y cobranza que utiliza la empresa Edmar & Torres y Cía., le parece que son muy flexibles?

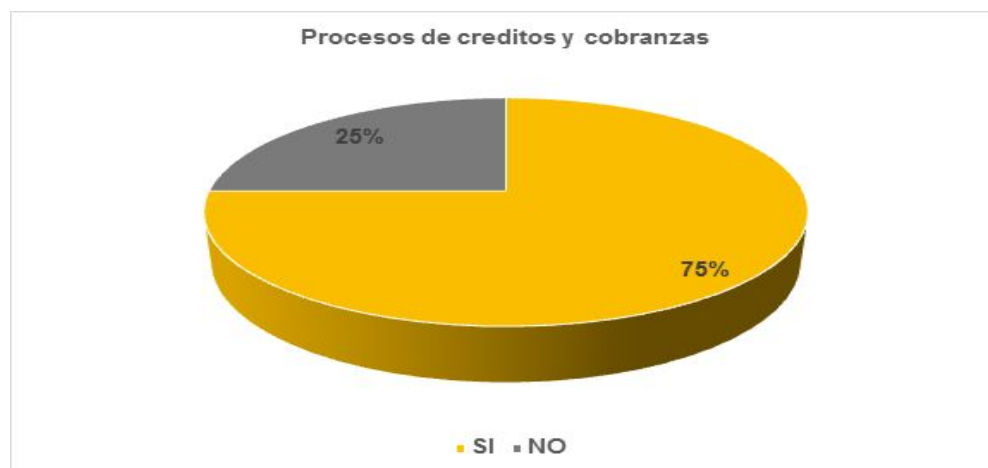
Tabla 4. Procesos en ceder crédito y gestión de cobros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 4. Porcentajes de procesos de crédito y cobranzas



Análisis

El total del personal entrevistado, el 75% nos indicó que los procesos de crédito y cobranza son muy flexibles, en cambio el 25% manifestó que no lo son, esto nos demuestra que la empresa debe cambiar sus procesos de créditos y cobranzas, con nuevas pautas estratégicas que beneficien a la empresa.

Pregunta 5: ¿La firma de contrato y pagaré son requisitos indispensables para otorgar un crédito en la Empresa Edmar & Torres y Cía?

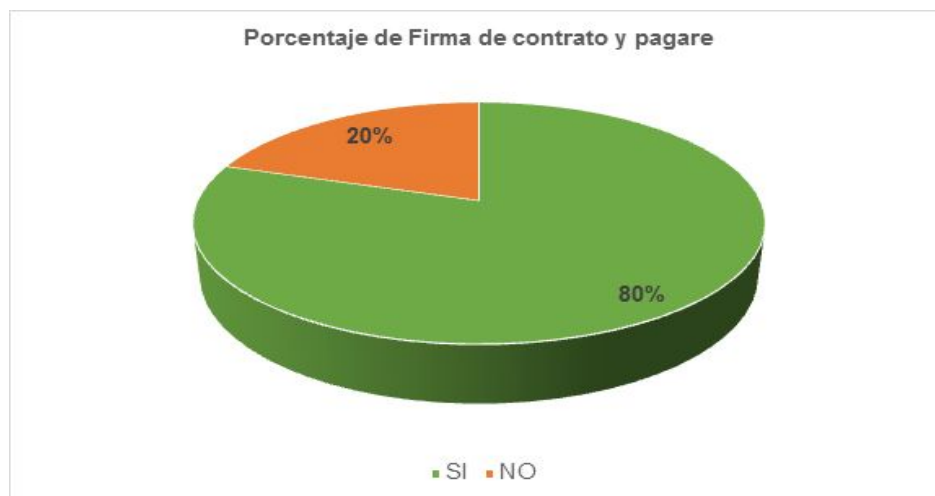
Tabla 5. Firma de contrato y pagaré

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 5. Firma de contrato y pagaré



Análisis

Del 100% de la entrevista, el 80% declaró que lo principal o indispensable para ceder un crédito en la empresa, debería ser la firma de un contrato y pagaré, pero el 20% expuso que no, aquí podemos ver que el personal tiene conocimiento del reglamento del ente comercial y eso ayudaría muchísimo para la seguridad en la cartera de la empresa, si algún cliente caería en mora ya tendrían un documento legal para recuperar sus cuentas por cobrar.

Pregunta 6: ¿Se revisa el historial crediticio de un posible cliente antes de otorgar un crédito?

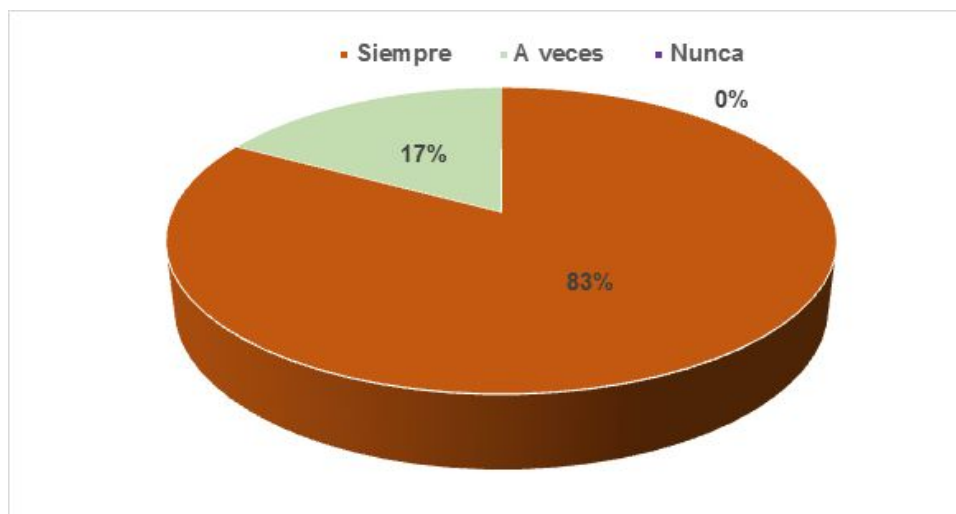
Tabla 6. Revisión historial crediticio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	83%
A veces	1	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 6. Porcentaje de revisión de historial crediticio



Análisis

De la entrevista formulada, el 83% nos indicaron que siempre se revisa el historial crediticio a un posible cliente antes de cederles crédito, en cambio el 17% expreso que a veces se procede con este requisito, podemos ver que la empresa si tiene un control interno antes de rendir un nuevo crédito.

Pregunta 7: ¿La empresa realiza las gestiones necesarias para la recuperación de cartera?

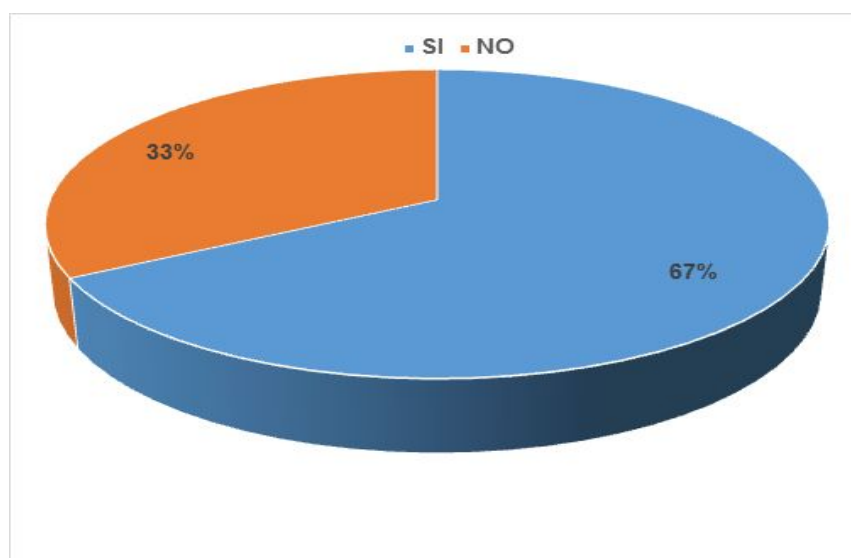
Tabla 7. Gestiones de recuperación de cartera

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 7. Gestiones de recuperación de cartera



Análisis

Del 100% del personal entrevistado el 67% manifestó que si se realiza las gestiones necesarias para la recuperación de cartera, a diferencia del 33% revelo que no, que la empresa necesita ahondar a un más sobre este tema.

Pregunta 8: ¿Cuál de estos medios de gestión utiliza la empresa para proceder al cobro de la cartera vencida?

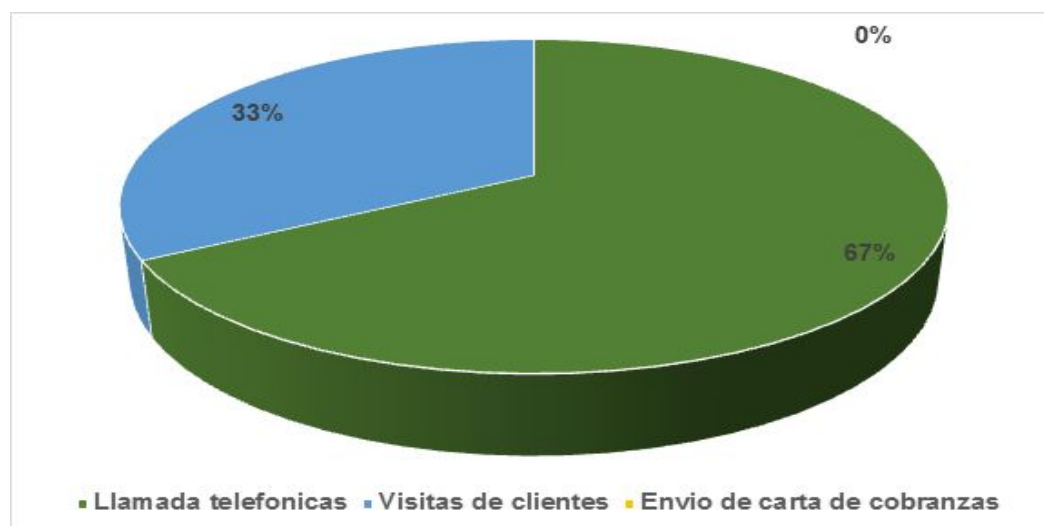
Tabla 8. Medios de gestión de cobro

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	4	67%
Visita al cliente	2	33%
Envío de cartas de cobranzas	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 8. Medios de gestión de cobro



Análisis

El personal entrevistado del 100%, nos han hecho conocer que el 67% de los medios gestión de cobranzas que realiza la empresa Edmar & Torres y Cía, lo hacen por

medio de llamadas telefónicas y que la diferencia que sería el 33% proceden a ser visitas a los clientes.

Pregunta 9: ¿Si un cliente cae en mora que tiempo le da la empresa para que cancele el valor adeudado?

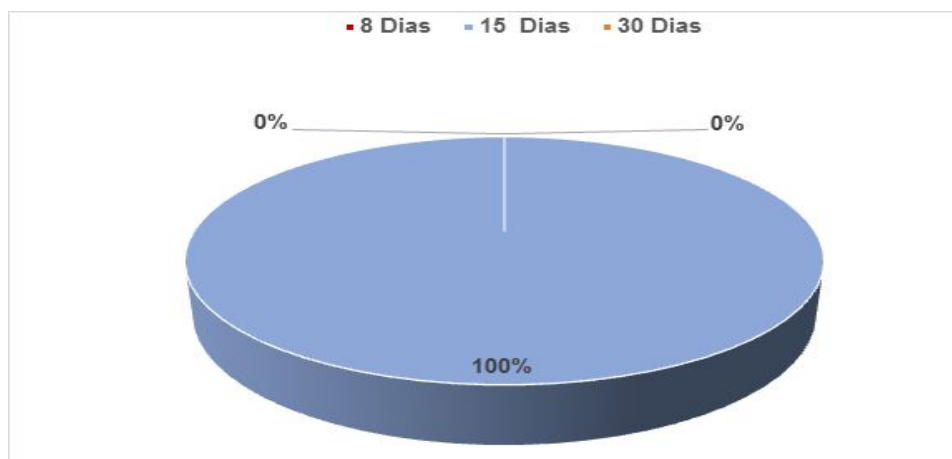
Tabla 9. Tiempo de cancelación por mora

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8 días	0	0%
15 días	6	100%
30 días	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 9. Tiempo de cancelación por mora



Análisis

De los entrevistados el 100% expuso que el tiempo que otorga la empresa Edmar & Torres y Cía., para que un cliente cancele sus cuentas atrasadas es de un plazo de 15 días, de esta manera la empresa ayuda a que el cliente pueda ponerse al día.

Pregunta 10. ¿Cuando un cliente no paga una factura a tiempo la empresa sigue vendiéndole aunque no esté al día?

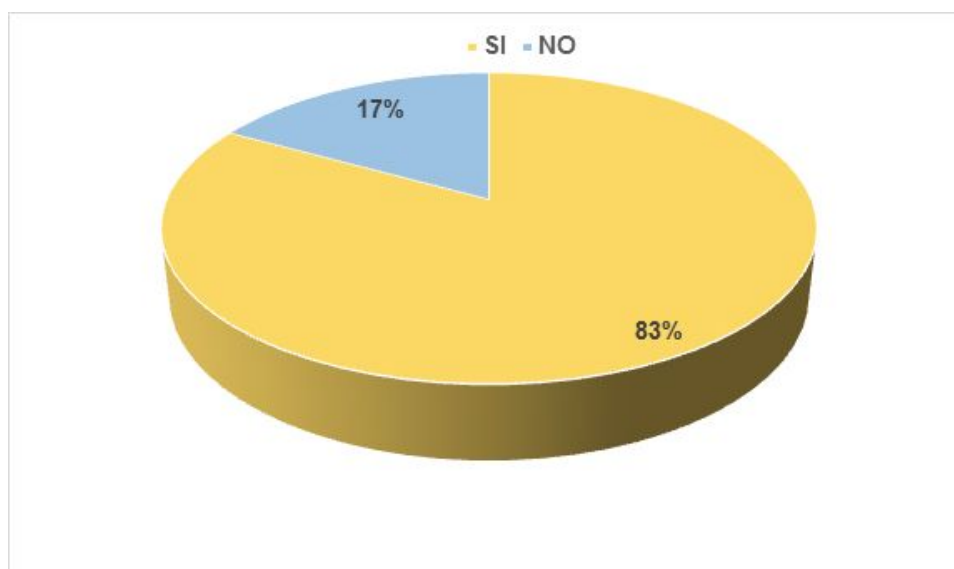
Tabla 10. Atención al cliente aunque no esté en mora

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente:
Entrevista

Elaborado por: Patricia Alejandro

Gráfico 10. Porcentaje de atención al cliente



Análisis

En esta entrevista del 100%, un 83% nos hizo saber que aunque un cliente no esté al día la empresa sigue atendiéndolo, en cambio el 17% nos comunicó que no, podemos ver que este ente comercial corre un riesgo ya que si un cliente cae en mora, a nuestro parecer debe primero ponerse al día en sus cuentas para luego seguir con la relación comercial.

Aplicación de fichas de observación

Sección 1. Que clases de garantías utiliza la empresa Edmar & Torres y Cía. Para otorgar un crédito?

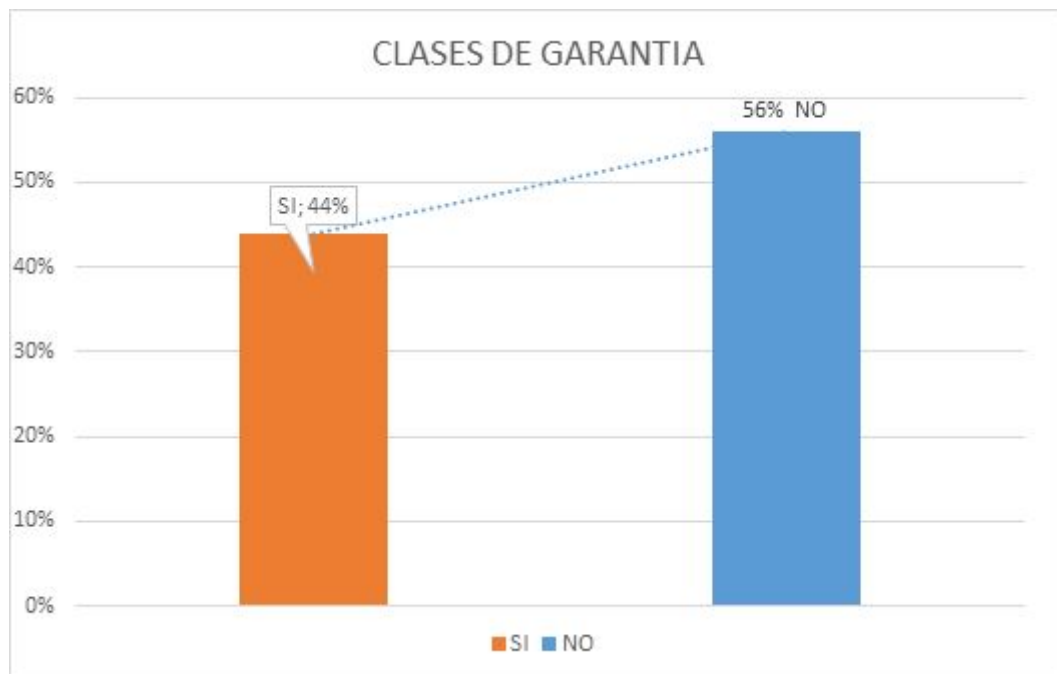
Tabla 11. Clases de garantías

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Fichas de Observación

Elaborado por: La Autora

Gráfico 11. Clases de garantías



Análisis

El las clase de garantía el cliente necesita firmar letra de cambio y dejar cheques posfechados por cada compra que se realice, además para formalizar ya una negociación comercial necesitara un garante.

Sección 2: La empresa Edmar & Torres y Cía., utiliza razones financieras?

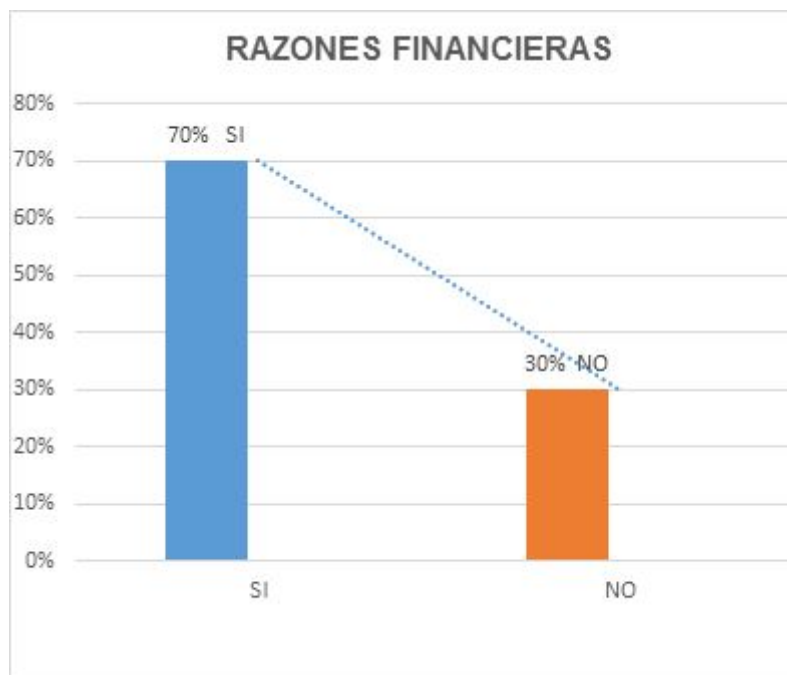
Tabla 12. Razones financieras

ALTERNATIVA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Ficha de Observación

Elaborado por: La Autora

Gráfico 12. Razones financieras



Análisis

El 70% expresa que si tiene razones financieras, aunque hacen presupuestos mensuales para sus compras, no están al día en sus deudas y necesita reforzar aun mas en sus analisis financieros.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Descripción y argumentación de Resultados

En toda empresa comercial debe haber un manual de políticas de crédito y cobranzas, ya que está demostrado en las grandes empresas a nivel mundial, que su crecimiento se ha manifestado por medio de las estrategias que han utilizado basadas en sus políticas, un buen plan en el control de las ventas y las cobranzas va a generar satisfacción al cliente y una liquidez en la empresa, por supuesto que el control de la gestión de cobranzas y crédito va a depender del mercado.

Debido a la flexibilidad en el otorgamiento de crédito en el año 2016 en la empresa Edmar & Torres y Cia. hubo un aumento en la cartera vencida, las políticas establecidas por la empresa no se cumplieron a cabalidad, aunque la empresa ha tenido una buena solvencia económica, no podemos omitir que podría estar mejor en su liquidez, ya que hemos verificado el aumento en su cartera vencida y morosidad.

Se está pidiendo firma de contrato y pagaré para todos los clientes nuevos, pero si hay facturas vencidas e igual la empresa sigue despachando el producto, solo les esperan 15 días para que cancele la totalidad de la deuda, el personal de cobranzas expresa que es necesario un cambio en las políticas de crédito y cobranzas, además no se está dando un buen control en la gestión de cobranzas y por esta razón la empresa ha bajado su nivel de rentabilidad y aumentado su cartera vencida.

En los requisitos de las garantías, el cliente entrega cheques posfechados, firma letras de cambio, se solicita garante para otorgar crédito, como requisito no se pide garantías bancarias ni tampoco presenta estados financieros.

En las razones financieras esta empresa es una compañía obligada a llevar contabilidad, si analiza periódicamente sus estados financieros y por medio de un presupuesto mensual procede a realizar sus compras .

4.2 Conclusiones.

Los datos que analizamos en la empresa Edmar & Torres y Cía., hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Al verificar si la empresa posee un manual de políticas de crédito y cobranzas nos encontramos con la novedad que aún no tiene, esto ha provocado desorden en el personal dentro del área de ventas, pues algunos vendedores no tienen conocimiento de los requisitos que necesita un posible cliente.
- En las gestiones de cobranzas de la empresa para recuperar la cartera vencida solo procede a hacer llamadas telefónicas y de vez en cuando hace las visitas específicas.
- Uno de los requisitos para obtener crédito es la firma de contrato y pagaré, es una opción primordial que debe cumplirse en esta empresa para obtener un crédito.
- Aunque existe facturas pendientes de pago de un cliente x, la empresa sigue despachando producto.

4.3 Recomendaciones.

- Edmar & Torres y Cía., necesita urgente un manual de políticas de crédito y cobranza, el mismo que estableciera ceder un crédito sería menos riesgoso para la empresa y cabría decir que reduciría la cartera vencida.
- La cartera vencida debería tener un enfoque diferente al que la empresa ha estado gestionando, se sugiere que se capacite al personal de cobranzas y que la gestión que se está dando hasta ahora, no solo se haga por medio de llamadas telefónicas, si no también a través de comunicados, cartas, correos electrónicos y visitas de la parte legal de la empresa.

- Que se cumpla a cabalidad la firma de contrato y pagaré para todo cliente, mientras más sustento legal tenga la empresa, corre menos riesgo en las cuentas incobrables.
- Si un cliente no está al día en sus pagos, la empresa debe reunirse con el deudor y establecer un refinanciamiento, mientras tanto los despachos de producto se suspenderán hasta que la empresa asegure sus intereses, por medio del acuerdo que se dará por parte de deudor y la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Añez, M. (24 de Junio de 2001). *gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>
- Barrientos Camus, F. (2012). Derechos del Consumo. *Revista Chilena de Derecho Privado*, 221-225.
- Calderòn Martinez, Y., & Castro Alfonso, G. (Enero-marzo de 2013). Alternativa metodològica para el otorgamiento y recuperaciòn del crèdito bancario en el BANDEC. *Ciencias Holguin*, XIX(4), 1-10. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529929005>
- Canto Cuevas, F. J., Palacìn Sanchèz, M. J., & Di Prieto, F. (Mayo - Agosto de 2016). Efectos del ciclo econòmico en el crèdito comercial: caso de la pyme española. *European Research on Management and Business Economics*, 22(2), 55-62. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=501650369001>
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y retabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época*, 71-83.
- Cortez Rivas , D. A., & Burgos Burgos, J. E. (Septiembre de 2016). La gestiòn de cartera de crèdito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquiudez de las empresas comerciales. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Cotle, P. (2015). Crédito de proveedores, tamaño de empresa e informalidad. *El Trimestre Económico*, 559-582.
- creditoscobranzasdinero.blogspot.com*. (01 de 2010). Obtenido de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecredito.html>
- Delgado Vèlez, L. D. (Enero-Junio de 2016). Anàlisis economètrico de la rentabilidad de los inversionistas en la industria panificadora y de pastas colombiana. *Cuadernos de Administraciòn*, 32(55), 19-32. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225047031003>
- Dextre Flores, J. C., & Del Pozo Rivas, R. S. (2012). ¿Control de gestiòn o gestiòn de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80.

- Díaz, C. M., & Del Valle Guerra, Y. (Julio de 2017). RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS AL CONSUMO DEL SISTEMA BANCARIO VENEZOLANO 2008-2015. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 13(37), 20-40. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70952383002>
- Dra. C. Rodríguez Crespo, G., Lic. Aguirre León, G. A., & Chiriboga Calderón, F. G. (2016). La gestión ambiental empresarial, su función frente a cambios climáticos globales. Camaroneras, caso: Manglares de Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 43-50.
- Espin García, O., & Rodríguez Caballero, C. V. (2013). Metodología para un scoring de clientes sin referencias crediticias. *Cuadernos de economía*, 137-162.
- Fontalvo Herrera, T., Vergara Schmalbach, J. C., & De la Hoz, E. (Enero-Julio de 2012). Evaluación de impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Via 40. *Pensamiento & Gestión*(32), 165-189. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932008>
- García Navarro, C. (2017). La políticas de crédito al sector agropecuario en Nicaragua 1990-2012. *Orbis, Revista Científica Ciencias Humanas*, 24-44.
- Gómez Luna, E., Fernando Navas, D., Aponte Mayor, G., & Betancourt Buitrago, L. A. (Abril de 2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructura y sistematización. *Dyna*, 81(184), 158-163. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49630405022>
- González Cardozo, C. E., Hernández Gil, C. J., & Gil Urdaneta, W. (02 de Abril-Junio de 2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Multiciencias*, 12(2), 162-166. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90424216006>
- Guzmán Brito, A. (2014). El concepto de Crédito en el derecho chileno. *Revista de Derecho- Universidad Católica del Norte*, 439-452.
- Ibarra Cisneros, M. A., González Torres, L. A., & Demuner Flores, M. (Enero-Abril de 2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130. doi:<https://doi.org/10.21370/ref.2017.35.a06>

- Lizama Silva, G. (2016). Libro de Informes I. Calificación crediticia de los sujetos de crédito, Sucursal La Piedad. *Relaciones, Estudios de Historia y sociedad*, 121-158. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13746707005>
- Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T. J., & De la Hoz Granadillo, E. (Enero-Junio de 2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Entramado*, 8(1), 14-26. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265424601002>
- Nogueria Rivera, D., Medina León, A., Hernández Nariño, A., Comas Rodríguez, R., & Medina Nogueira, D. (Enero - Abril de 2017). Análisis económico-financiero: talón de Aquiles de la organización. Caso de aplicación. *Ingeniería Industrial*, 38(1). Obtenido de [http://scielo.sid.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=\\$1815-59362017000100010](http://scielo.sid.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=$1815-59362017000100010)
- Ollague Valarezo, J. K., Ramón Ramón, D. I., Soto González, C. O., & Novillo, E. F. (10 de Agosto de 2017). Indicadores Financieros de Gestión: análisis e interpretación desde una visión retrospectiva y prospectiva. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 22- 41. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128472>
- POLITICAS DE CREDITO.* (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/3980745/POLITICAS-DE-CREDITO>
- Robles - Silva, L. (Marzo de 2012). Dilemas éticos en el trabajo de campo: temas olvidados en la investigación cualitativa en salud en Iberoamérica. *Ciencia & Saude Coletiva*, 17(3), 603-613. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63023334007>
- Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de investigación científica: Una simplificación incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electronica de veterinaria*, 16(1), 1-14. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>
- Ruíz López, H. R. (2017). Diseño de un modelo Matemático para la calificación de Clientes Morosos en una Entidad Comercial mediante las metodologías de Arboles de Decisión, Análisis Discriminante y Regresión Logística. *Logista*. 2(7), 176-188. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6069984>

- Soledad, E. (30 de Mayo - Agosto de 2014). El formato tabular: una revisión de literatura. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 14(2), 1-23. Obtenido de www.scielo.sa.cr/scielo.php?scrip=sci_arttext&pid=S1409-47032014000200017
- Tamara Ayús, A., Aristizábal, R., & Velásquez, E. (22 de 05 de 2012). Matrices de Transición en el Análisis del riesgo crediticio como elemento fundamental en el cálculo de la pérdida esperada en una institución financiera colombiana. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 11(20), 105-114. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v11n20/v11n20a09.pdf>
- Trejo García, J. C., Martínez García, M. À., & Venegas Martínez, F. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración*, 377-398.
- Trejo García, J. C., Ríos Bolívar, H., & Almagro Vázquez, F. (2016). Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvente en México. *Finanzas y Política Económica*, 17-30.
- Xareni, G. (08 de Mayo de 2015). *Políticas de crédito y cobranza*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/-lyrx1wiumel/politicas-de-credito-ycobranza/>

ANEXOS

GUIA DE OBSERVACION

Para elaborar análisis en trabajo de titulación sobre los "Políticas crediticias y de cobranzas

Objetivo: Analizar las políticas crediticias y de cobranzas

Empresa: Edmar & Torres y Cía.

CLASES DE GARANTIA	SI	NO
En la gestión de un crédito es necesario una garantía bancaria		X
El cliente deja cheques posfechados	X	
Se firma de letra de cambio	X	
Sería factible dejar algo en prenda para acceder a un crédito		X
El deudor necesita un garante	X	
El deudor presenta estados financieros		X
Referencias comerciales que certifiquen sus fiabilidad		X
Es necesario que el cliente de un anticipo		X
Un mismo cliente puede ser garante de otro	X	
SUMAN	4	5

RAZONES FINANCIERAS	SI	NO
Es un compañía	X	
Está obligada a llevar contabilidad	X	
Analiza sus estados financieros en la empresa	X	
Elabora presupuestos mensuales	X	
Sus compras se establecen en la liquidez de la empresa	X	
Esta al día en sus cuentas por pagar		X
Mantienen un buen stock en sus inventarios	X	
Conoce de sobre los indicadores financieros		X
Se aplica razón de liquidez		X
Sus activos corrientes son mayores a sus cuentas por pagar	X	
SUMAN	7	3