



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

Registro de CONESUP 09-030

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
Proyecto Previo a la Obtención del Título de  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** Implementación de un Método de Control en el Área de Crédito de la Piladora "JOFFRE JR"

**PROPUESTA:** Aplicación de un método de control en el Área de Crédito en la Piladora "JOFFRE JR".

**Autoras: Alvarado Guaranda Sheyla Xeomara  
Ochoa León Lorena Emperatriz**

**Asesor Pedagógico: MSc. Elena Tolozano Benites**

**Asesor Técnico: MSc. Freddy Javier Tejada Escobar**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL ASESOR**

En mi calidad de Asesor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. CERTIFICO:

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el Tema **“IMPLEMENTACIÓN DE UN METODO DE CONTROL EN EL ÁREA DE CREDITO DE LA PILADORA “JOFFRE JR”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNOLÓGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tendrá la implementación de un método de control en el Área de Crédito en la Piladora "JOFFRE JR." del Cantón Palestina provincia del Guayas durante el periodo 2011-2012?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

**Presentado por las Egresadas:** Alvarado Guaranda Sheyla Xeomara

Ochoa León Lorena Emperatriz

Asesor Pedagógico: MSc. Elena Tolozano Benites

Asesor Técnico: MSc. Freddy Javier Tejada Escobar

## DEDICATORIA

Dedicamos este proyecto:

A Dios por guiarnos nuestros pasos y ayudarnos a superar los obstáculos que se nos presentaron a lo largo del camino; quiero dedicar este logro a mis queridos padres, hijos, pareja, amigos y profesores, que sin esperar nada a cambio, han sido pilares en mi camino y así, forman parte de este logro que nos abre puertas inimaginables al desarrollo profesional.

Alvarado Guaranda Sheyla Xeomara

A Dios por guiarnos nuestros pasos en todo momento en que el ser humano culmina una meta, es cuando se detiene a hacer un recuento de todas las ayudas recibidas, de las voces de aliento, de las expresiones de amor y comprensión. A mis padres, hermanos, a mi querida hija porque han sido compañeros fieles en el camino hasta aquí recorrido; y en general a toda mi familia que de una u otra manera contribuyeron para el logro de esta carrera.

Ochoa León Lorena Emperatriz

## **AGRADECIMIENTO**

Hacemos llegar nuestro profundo agradecimiento primero a Dios por darnos fortaleza y la constancia para cumplir nuestros objetivos propuestos, a nuestros padres por estar siempre a nuestro lado brindándonos su apoyo, al Tecnológico Bolivariano , que mediante sus autoridades y docentes nos brindaron una sólida formación y lograron que culminemos con éxito una más de nuestras etapas académicas.

Debo agradecer de manera especial y sincera al Asesor MSc. Elena Tolozano Benites P, por aceptarnos para realizar este proyecto bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar mis ideas han sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de este proyecto, sino también en nuestra formación como tecnóloga contable. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntas, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradecemos también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este proyecto. Muchas gracias Asesora y espero que siga cosechando éxitos tanto en personal como en lo profesional., quienes nos orientaron y guiaron en este proyecto que sella y da cuenta de un testimonio de trabajo, entrega y voluntad; deseamos dejar constancia de nuestros sinceros sentimientos de gratitud y amistad.

Alvarado Guaranda Sheyla Xeomara  
Ochoa León Lorena Emperatriz

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	I
Tema.....	II
Constancia de aprobación de Autores.....	III
Declaración de Autoría.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice General.....	VII
Índice de Gráficos.....	X
Índice de Cuadros.....	XI
Índice de Anexos.....	XII
Resumen.....	XIII
Abstract.....	XIV
Introducción.....	1

### Capítulo I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	2
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	2
Causas del problema y consecuencias.....	2
Delimitación del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	3
Variables de Investigación.....	3
Evaluación del problema.....	4
Objetivos.....	5
Objetivos generales.....	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación e Importancia.....	6

## Capítulo II

### MARCO TEÒRICO

Antecedentes del estudio.....	8
Fundamentación Filosófica.....	8
Fundamentación Teórica.....	10
Fundamentación Legal.....	17
Preguntas de investigación.....	25
Variables de la investigación.....	26
Definiciones y conceptos.....	27

## Capítulo III

### METODOLOGÍA

Metodología (concepto).....	36
Métodos (concepto).....	36
Principales Métodos de Investigación:.....	36
Modalidad de la Investigación.....	36
Por los objetivos.....	37
Por el lugar.....	37
Bibliográfica.....	38
Documental.....	39
De campo.....	39
Por el enfoque: Investigación – Acción – Participativa - Científica	
Tipos de Investigación.....	40
Exploratoria.....	40
Descriptiva.....	40
Correlacional.....	41
Explicativa.....	41
Otros tipos (histórica, demostrativa, experimental)	
Población y Muestra.....	42

Población.....	42
Muestra.....	45
Operacionalización de variables.....	79
Técnicas é instrumentos de la Investigación.....	80
Procesamiento de la Investigación.....	82
Recolección de la información.....	83
Procesamiento y análisis.....	83

## **Capítulo IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Aplicación de los Instrumentos: Ficha – Guía – Cuestionario.....	84
Cuadros y gráficos.....	84
Preguntas de Investigación.....	87
Resultados.....	89
Conclusiones y Recomendaciones.....	90
Conclusiones.....	90
Recomendaciones.....	91

## **Capítulo V**

La Propuesta.....	92
Título de la Propuesta.....	92
Justificación.....	92
Fundamentación.....	93
Fundamentación práctica.....	94
Objetivo general.....	95
Objetivos específicos.....	95
Ubicación.....	96
Factibilidad.....	97
Plan de ejecución.....	98
Objetivos Específicos	
Actividades	

Recursos	
Presupuesto	
Descripción de la Propuesta	
Actividades	
Recursos	
Cronograma de trabajo.....	105
Impacto.....	106
Evaluación.....	106
Bibliografía.....	108
Referencia Bibliográficas.....	109
Anexos.....	110
Anexo No. 1: Balance General	
Anexo No. 2: Estado de Pérdidas y Ganancias	
Anexo No. 3: Informe cuenta por cobrar	



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico No. 1:	
Evaluación del área de créditos y cobranzas.....	72
Gráfico No. 2:	
Capacitación constante.....	73
Gráfico No. 3:	
Nuevas técnicas de crédito .....	74
Gráfico No. 4	
Los plazos para el pago de los créditos .....	75
Gráfico No. 5:	
Calificación del manual de crédito .....	76
Gráfico No. 6:	
Nuevas técnicas del mercado .....	77
Gráfico No. 7:	
Capacidad operativa .....	78
Gráfico No. 8:	
Calificación de cuentas por cobrar .....	79
Gráfico No. 9:	
Sistema de cobranza.....	80
Gráfico No. 10:	
Sistema de control interno .....	81

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro No. 1:	
Área contable .....	5
Cuadro No. 2:	
Técnicas e instrumentos de la Investigación.....	13
Cuadro No. 3:	
Operacionalización de las variables.....	14
Cuadro No. 4:	
Evaluación del área de créditos y cobranzas.....	63
Cuadro No. 5:	
Capacitación constante .....	65
Cuadro No. 6:	
Nuevas técnicas de crédito.....	66
Cuadro No. 7:	
Los plazos para el pago de los créditos.....	72
Cuadro No. 8:	
Calificación del manual de crédito.....	73
Cuadro No. 9:	
Nuevas técnicas del mercado.....	74
Cuadro No. 10:	
Capacidad operativa de compra .....	75
Cuadro No. 11:	
Calificación de cuentas por cobrar.....	76
Cuadro No. 12:	
Sistema de cobranza.....	77
Cuadro No. 13:	
Sistema de control interno.....	78
Cuadro No. 14:	
Plan de ejecución .....	79
Cuadro No. 15:	
Cronograma.....	105



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.**

**Tema**

**“Implementación de un método de control en el área de crédito de la  
Piladora “JOFFRE JR” del cantón Palestina, provincia de Guayas”.**

**Autoras: Alvarado Guaranda Sheyla Xeomara**

**Ochoa León Lorena Emperatriz**

**Asesor Pedagógico: Msc. Elena Tolozano Benites**

**Asesor Técnico: MSC. Freddy Javier Tejada Escobar**

Guayaquil, julio 2011

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo: implementar un Método de Control en el Área de Crédito en la Piladora “JOFFRE JR”, para mejorar los métodos al momento de otorgar un crédito al cliente para que relativamente baje el índice de morosidad y las cuentas incobrables, que permita la recuperación de cartera de una manera eficaz. Este proyecto se justifica porque optimizará el control de crédito, evitando pérdidas y por ende haya crecimiento e incremento para la empresa. Para el efecto, se ha realizado encuestas y entrevistas al personal administrativo, cuya información ha sido analizada e interpretada para poder obtener los resultados que permitan identificar las causas y efectos que genera la falta de control en los créditos. De esta manera, se ha planteado como alternativa de solución la Implementación de un Método de Control de Crédito, acorde a lo que exigen las normativas nacionales e internacionales, con lo que se aprovechará la disponibilidad de recursos que existe en la empresa, para lo cual se debe contar con un presupuesto de \$500.00, los cuales serán recuperados con la reducción de créditos incobrables beneficiándose la Empresa, porque contará con un registro de cada cliente, que le ayudarán en la toma de decisiones, lo que motiva a las autoras de la presente investigación a sugerir a la empresa a capacitar al personal del departamento de créditos y cobranzas porque de éste depende la liquidez, dada la importancia que reviste y la factibilidad para realizar esta inversión.

**PILADORA**

**DEPARTAMENTO**

**CRÉDITO**

**SERVICIO**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: **Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.**

**Tema**

**“Implementación de un método de control en el área de crédito de la  
Piladora “JOFFRE JR” del cantón Palestina, provincia de Guayas”.**

**Autoras: Alvarado Guaranda Sheyla Xeomara**

**Ochoa León Lorena Emperatriz**

**Asesor Pedagógico: Msc. Elena Tolozano Benites**

**Asesor Técnico: MSC. Freddy Javier Tejada Escobar**

Guayaquil, julio 2011

**ABSTRACT**

**This research aims to: implement a method of Control in the credit area in Piladora "JOFFRE JR" to improve methods at the time of credit customer to relatively lower delinquency rates and bad, accounts that allow an efficient portfolio recovery. This project is justified because it will optimize the credit control, avoiding losses and thus there is growth and growth for the company. To that end, has carried out surveys and interviews with staff, whose information has been analyzed and interpreted in order to obtain the results to identify the causes and effects generated by the lack of control in the credits. In this way, the implementation of a method of Control of credit has been raised as an alternative solution, according to what you require national and international regulations which will be taken the availability of resources that exist in the company, which must have a budget of \$500.00, which will be recovered with the reduction of non-performing loans benefiting the company, because it will have a record of each client, which will help you in making decisions, what motivates the authors of this research suggest the company to train the staff of the Department of credit and collections because it depends on the liquidity, given the importance and the feasibility to make this investment.**

**PILADORA**

**Department**

**Credit**

**Service**

## INTRODUCCION

Mediante el presente Proyecto se pretende investigar y verificar los créditos que se establecen entre las actividades más difíciles de realizar dentro de una empresa, esta actividad esta inmersa entre las más importantes que desempeña una empresa que distribuye productos de consumo alimenticio para la venta.

Este trabajo servirá para realizar la reestructuración del proceso contable en el área de crédito de la Piladora "Joffre Jr." La cual se encuentra ubicada en el Cantón Palestina. Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable.

Las políticas y procedimientos empleados para la concesión de la recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la empresa para ejercer un método de control eficaz sobre las cobranzas en sus créditos, y el riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables, que los empresarios con agudeza de visión tendrán que considerar, a fin de orientar efectiva y eficientemente al área de crédito.

Así, se pretende lograr los objetivos propuestos para la empresa donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen cien por ciento de las cobranzas de sus créditos.

Los lineamientos de este trabajo bibliográfico obedecen precisamente a la consideración de las variables antes mencionadas.

En consecuencia, su tratamiento implica la implementación de un Método de control en el Área de Crédito, en la vida de la empresa para el manejo de sus cuentas por cobrar.

La elaboración del presente trabajo es consecuencia de la revisión de libros, artículos de revistas, folletos y la experiencia profesional de las autoras.

**El Capítulo I**, enfoca el Planteamiento del problema, se analiza la situación conflicto, las causas que originan la problemática y las consecuencias negativas que provocan a la empresa, la delimitación; formulación y evaluación del problema; los objetivos generales y específicos que se buscan; la justificación e importancia.

**El Capítulo II**, definimos al Marco Teórico, donde se describen antecedentes de la empresa, fundamentación teórica, marco conceptual, conceptos de nuestras variables que intervienen, su estudio e importancia en el problema; las cuentas por cobrar, enfocados desde diferentes puntos de vista, ya que son créditos otorgados que se realizan para facilitar las ventas y mejorar la posición económica de la empresa. Entonces se tiene que analizar tomando en cuenta desde el punto de vista administrativo y económico; la fundamentación sociológica, analizando la parte humana y su influencia en la empresa; la fundamentación legal, analizando las leyes establecidas sobre nuestro problema; las preguntas que van a investigar sobre la problemática de nuestro tema; las variables de la investigación; para luego enfocar las definiciones conceptuales.

**El Capítulo III**, se encuentra la metodología, es decir la modalidad de nuestra investigación es la ruta que seguimos para la elaboración del trabajo así como la operacionalización de las variables tanto independiente y dependiente. Podemos entender que la metodología es un proceso para realizar un estudio de un determinado problema, y al mismo tiempo encontrar soluciones adecuadas y oportunas.

**El Capítulo IV**, se aplica el análisis e interpretación de los resultados aplicada a la población, la técnica de observación, entrevista, cuestionario y el instrumento correspondiente guía de observación, cuestionario, realizando los cuadros encontramos las conclusiones del cuestionario donde se establecen las falencias que se encuentran en el departamento de crédito las recomendaciones se pide para poderlo solucionar, de esta forma la empresa podrá mantenerse en el mercado y consolidarse como

una de las empresas líderes en el mercado.

**El Capítulo V**, contiene la parte más importante que es la propuesta, donde se indican los pasos para resolver la problemática, luego viene la justificación, la fundamentación de las variables dependiente e independiente, los objetivos generales y específicos, la importancia de la propuesta; la ubicación de la Empresa la factibilidad; el plan de ejecución en el cual indica los recursos materiales y el presupuesto con los que contamos para el desarrollo de la propuesta, también se considera la parte humana que es fundamental para poder obtener resultados, luego de este proceso, culmina con la elaboración con los manuales de políticas de las cuentas por cobrar y créditos a clientes.

**CAPÍTULO I**  
**EL PROBLEMA**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**  
**Ubicación del Problema**

La Piladora "Joffre Jr.", ubicada en el Cantón Palestina, en el Km. 72 ½ de la Vía Guayaquil - Balzar, consta en el servicio de Rentas Internas con el RUC 0901635169001. Esta empresa se dedica al procesamiento del arroz cascara para obtener su producto final arroz pilado, y subproductos arrocillo y polvillo. La administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar para las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una empresa que procesa productos para la venta. Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos.

Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos y las cobranzas, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas. Así, se pretende lograr los objetivos propuestos para la empresa donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen de las ventas a crédito.

Los lineamientos de este trabajo bibliográfico obedecen precisamente a la consideración de las variables antes mencionadas. En consecuencia, su tratamiento implica la aplicación práctica en la vida de las empresas para el manejo de sus cuentas por cobrar.

Asimismo, debe considerarse el interés en el estudio del crédito en los negocios y su repercusión en su administración financiera. Con lo tratado



en el presente estudio no se pretende algo novedoso en el ámbito de las finanzas.

Dado lo anterior consideramos necesario el estudio y análisis de esta problemática con la finalidad de ofrecer a la PYME seleccionada una estrategia que le permita crear, mantener y desarrollar personas motivadas con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

El problema de esta Empresa está situado en la alta morosidad de sus clientes la cartera vencida tiene un alto índice, se presentan cuentas incobrables porque no se han utilizado mecanismos para emplear un método de control de crédito se han otorgado créditos sin tener suficiente información crediticia del cliente hay casos en que accedieron a un crédito por amistad con el propietario.

### **Situación conflicto**

El incremento productivo de la organización ha traído como consecuencia, el aumento de crédito de la empresa para con los clientes y sin embargo la estructura organizacional no ha sido modificada en las mismas dimensiones lo que ha ocasionado deficiencias en el manejo oportuno de la cartera vencida, lo cual se refleja en los desajustes del sistema crediticio en la empresa.

### **Causas del Problema, Consecuencias, Efectos**

#### **Causas**

No existe un manual de funciones que delimite el desempeño de cada uno de los empleados. Un mismo empleado cumple múltiples funciones, la falta de personal para las cobranzas y seguimientos de los créditos otorgados.

#### **Consecuencias**

Los empleados subrogan funciones de otros o no cumplen las asignadas a los mismos. Ellos pierden el control de sus responsabilidades.

Deficiencias en la recuperación de cartera vencida de la empresa, esta se viene incrementando notablemente; por tal razón se evidencia un problema importante que amerita realizar un estudio detallado que permita evidenciar las causas más significativas de la problemática.

### **Delimitación del Problema**

**Campo:** Contable.

**Área:** Crédito.

**Aspecto:** Método de control, Área de Crédito

**Tema:** Implementación de un método de control en el Área de Crédito de la Piladora "JOFFRE JR".

### **Formulación del Problema**

¿Qué incidencia tendrá la implementación de un método de control en el Área de Crédito en la Piladora "JOFFRE JR." del Cantón Palestina provincia del Guayas durante el periodo 2011-2012?

Las variables que intervienen en este problema son:

**V. Independiente:** Método de control

**V. Dependiente:** Área de Crédito

**Propuesta:** Aplicación de un método de control en el Área de Crédito en la Piladora "JOFFRE JR".

### **Evaluación del Problema**

La función de administración de crédito consiste en una evaluación de las finanzas de los clientes, para garantizar que sean financieramente capaces de pagar por todos los pedidos que la empresa envía a los mismos. Hay un riesgo significativo de que las órdenes se pueden enviar por eludiendo el procedimiento de gestión de crédito.

El trabajo que desarrollaremos, puede evaluarse bajo los siguientes aspectos:

**Delimitado:** Determina una población concreta, se encamina a investigar las deficiencias del proceso contable al aplicar el manejo de los manuales a la cuenta de crédito en la Piladora "Joffre Jr.", el cual se lo realizara al menor tiempo posible.

**Claro:** Redactado de manera entendible de fácil entendimiento, aplicando normas y técnicas que hagan posible comprender el problema, para aplicar soluciones concretas y adecuadas.

**Concreto:** Redactado de manera clara, eficiente, eficaz, de forma que se pueda aplicar un control de crédito, auditoria de cumplimiento, auditorias operativas para mejorar los niveles de cobranza de manera que se corto, preciso, directo, adecuado y entendible.

**Relevantes:** Porque el proyecto que se está ejecutando es viable a resolver el problema en el área de crédito, mediante una buena aplicación de manuales de funcionamiento que permitan desarrollar de manera eficiente en el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa.

**Original:** una buena implementación del proyecto orientara a los encargados a una mejor aplicación de políticas de crédito para establecer manuales que ayuden a los procesos contables en sus respectivas cuentas y por consiguiente, balances reales y mayores utilidades a la empresa.

**Factible:** Es factible, porque se cuenta con el recurso humano y

económico necesarios para realizar la investigación, la misma que cuenta con el apoyo de la Piladora Joffre Jr., posibilitando la solución a los problemas con los recursos y tiempo utilizados.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivos Generales**

Implementar un adecuado método control de crédito en la empresa para una mejor recuperación de cartera. Aplicar políticas y normas adecuadas para otorgamientos y seguimientos de créditos a los clientes.

### **Objetivos Específicos**

- Procurar las rápidas cobranzas.
- Establecer, coordinar y dirigir un plan adecuado para el control de dichas cobranzas y del área de crédito.
- Realizar un control mensual para ver como se ha recuperado los créditos y así mismo poder detectar los clientes morosos.
- Definir una política para asignación de créditos.
- Convertir todas las debilidades y amenazas de las cobranzas en fortalezas y oportunidades.
- Plantear y ejecutar estrategias que ayuden a alcanzar los propósitos establecidos.

### **Justificación e Importancia**

El crédito es una imperiosa necesidad para incrementar las ventas, a condición de que se implanten políticas crediticias y se mantenga un estricto control sobre el área de crédito y la administración de la cartera no solo porque es la principal y más inmediata fuente de fondos.

En la actualidad los procedimientos y aplicación de procesos de cuentas por cobrar constituyen una herramienta indispensable para la

administración de las empresas, las decisiones de tipo gerencial no se toma únicamente sobre una base de resultados históricos, al contrario se debe realizar sobre proyecciones efectivas que nos permita anticiparnos y corregir los hechos negativos que perjudiquen a la empresa.

De acuerdo a lo anterior podríamos considerar que las bases sobre las que se edifica un sistema efectivo son "Las ventas como objetivo principal". La mayoría de las empresas tienen como objetivo principal las ventas y las políticas comerciales están dirigidas a aumentar constantemente la cifra del negocio.

Es necesario controlar la cartera de créditos porque siendo uno de los activos corrientes más importantes de la empresa, tiene gran incidencia en el capital de trabajo y representa uno de los aspectos de mayor impacto financiero.

Este es de gran importancia ya que permitirá investigar y conocer sobre los manejos de las ventas de la empresa Piladora "Joffre Jr.", así se conocerá más sobre su situación actual para que se puedan tomar decisiones que favorezcan el crecimiento de la empresa y las mejoras de sus actividades, se conocerán las partes en que está en desventaja de otras, nos dará una amplia visión de cómo y en qué aspectos se puede mejorar, a través de la automatización de sus cálculos que por ser una empresa de procesamiento de arroz es la parte medular, la cual es el aspecto que determina su crecimiento y expansión y es la que se debe prestar mayor atención, para que su participación aumente, y en la medida en que esa participación aumente, crecerán sus ganancias.

En esta investigación se identifica, recolecta, organiza y analiza la información encaminada al área de crédito, que sirve de ayuda para aplicar en los factores internos que afectan a la empresa e influyen en el desempeño de la misma.

En los factores internos de la empresa se pretende conseguir que el

departamento de crédito se ponga en marcha, por ejemplo que trabajen en conjunto, que exista comunicación constante, buena organización con miras hacia un mismo objetivo, siendo este el motivo de supervivencia de la compañía logrando de esta manera el equipo integrado, unificando y ordenando los criterios del área en base a las políticas y procedimientos que se establezca.

La aplicación de controles de procedimientos en primer lugar permite determinar el marco o las condiciones en que se pueda operar eficazmente el sistema contable y los controles internos, en segundo lugar ayudara a controlar la efectividad del sistema de cobro a través del análisis y los resultados que este produce, los procedimientos y medidas de control que se pueden encontrar en las operaciones del cliente para un determinado cobro o cualquier necesidad que exista en cartera son: organización, niveles de autorización, capacidad de los empleados, registros contables, documentación, información para la dirección.

Una vez que se determine y analice todas las amenazas y debilidades se podrán encontrar la manera de convertir en oportunidades y fortalezas, canalizándolas hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa a través de una planificación bien procesada que permita el desarrollo de la misma.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **ANTECEDENTE DEL ESTUDIO**

Revisados los archivos del Instituto Bolivariano de Tecnología donde se encuentran todos los proyectos realizados por los egresados, se pudo verificar que si existen proyectos de implementación de método de control, encontramos métodos de control interno en los que hacen referencia a métodos, técnicas, creación de la materia sobre control interno etc.

Debido a la ausencia de la estructuración e implementación del mismo, en la empresa, y sabiendo que es de gran importancia para esta tomamos la decisión de implementar un método de control en el área de crédito de la empresa.

Este proyecto va a ser de gran ayuda para los estudiantes del Instituto Bolivariano de Tecnología en general el que quiere consultar y que necesite de una guía práctica y comprensible de un método de control aplicado a una empresa.

Con este proyecto se busca proporcionar a los estudiantes elementos teóricos adaptados a la práctica, del mundo real, de las dificultades y las soluciones, en que viven las empresas en la actualidad, la implementación del método de control para la empresa será de gran apoyo ya que se proporcionará un elemento de gran importancia para el crecimiento organizacional y como consecuencia de ésta.

#### **Fundamentación Filosófica**

Este enfoque constituye el paradigma que cobija la investigación. “Un paradigma representa una matriz disciplinaria que abarca generalizaciones, supuestos, valores, ciencias y ejemplos corrientemente compartidos, de lo que constituye el interés de la disciplina”.

Tres paradigmas, derivados de la filosofía, han orientado las perspectivas de la investigación educativa:

- El empirismo lógico (positivismo/neopositivismo)
- La teoría interpretativa (fenomenología, hermenéutica, historicismo, interacción simbólica) y
- La teoría crítica (neo marxismo)

Para el desarrollo del método de control en la empresa es necesario vencer la resistencia al cambio y crear conciencia sobre los beneficios que se obtendrán para los empleados, clientes y propietario, de su aplicación.

**El Empirismo lógico**, está fundamentado en el método de las Ciencias Naturales cuyo objetivo principal es el establecimiento de generalizaciones y predicciones de hechos, fenómenos, etc.

**Teoría interpretativa** por su parte, se fundamenta en la elaboración de interpretaciones de la realidad que reflejen las características que definen el significado de las acciones de quienes las realizan.

**Teoría crítica**, busca mejorar la racionalidad de la práctica del control a través del análisis autocrítico de los actores del proceso, con el fin de reestructurarla tomando como referentes los valores que justifican y racionalizan sus acciones.

**Según Santos (2007) “Para mejorar la práctica es preciso conocerla en profundidad” (p.45).**



Bien puede asegurarse que esta frase resume la premisa del enfoque alternativo de investigación que ha cobrado vigencia en los últimos años, como lo es el Enfoque Interpretativo o Investigación Cualitativa.

### **Fundamentación Teórica**

El propietario y gerente de la Piladora “Joffre Jr.”, necesita información actualizada, para tomar las decisiones correspondientes sobre sus futuras operaciones.

#### **Filosofía y Misión del Departamento de Crédito**

La misión empresarial ha sido definida como una declaración duradera de objetivos que distinguen a una organización de otras similares.

Es un compendio de la razón de ser de una empresa, esencial para determinar objetivos y definir estrategias.

Es una declaración de conceptos y actitudes más que de detalles específicos.

Esto último con el fin de permitir flexibilidad y creatividad en la formulación de estrategias y a la vez reconciliar los diferentes intereses existentes.

Tal vez la parte más importante de una Política de Crédito es definir la filosofía, misión, visión o propósito del departamento.

Al igual que con la misión empresarial, esta se hace, no en términos de metas específicas, las cuales deben permitir su evaluación, sino en términos generales.

Debe indicar su filosofía hacia el crédito y como el Departamento de Crédito debe apoyar el cumplimiento de la misión general de la empresa y el logro de sus objetivos estratégicos.

Ayudará a miembros del departamento y a usuarios externos a entender la razón de ser de sus políticas.

Para llegar a esta es necesario hacerse una serie de preguntas que definan la naturaleza del mercado, la competencia, la ubicación de sus clientes, planes de crecimiento, márgenes y estructura empresarial.

Potencial de crecimiento. Cuál es el potencial de crecimiento de su industria Es este alto, moderado, estable o negativo.

Si la dinámica de crecimiento del sector es alta, probablemente sea menos necesario asumir riesgos en materia crediticia. Margen que márgenes maneja su empresa es bajo, moderado o alto esto determinará el nivel de riesgo que su empresa puede aceptar una empresa con bajos márgenes normalmente no podrá asumir mucho riesgo; la que tenga márgenes elevados no se verá tan afectada al registrar demoras en recaudo o al verse obligada a castigar cartera. Nivel de competencia considera su actividad altamente competitiva, competitiva o no muy competitiva. A mayor competencia mayor la necesidad de asumir riesgo.

Posición en el mercado es líder, comparte el liderazgo, está cercano al líder, tiene una posición distante de los líderes. El líder puede normalmente ser más conservador ya que, en alguna medida, puede dictar sus condiciones una empresa que busque mejorar su posición en el mercado normalmente deberá asumir más riesgo. Mercado en que regiones están ubicados sus clientes qué porcentaje de ventas y de utilidades corresponden a cada una de estas es posible que, a causa de su participación en cada una de ellas, o por cuanto puede existir mayor o menor riesgo en algunas de estas, se requiera de una política diferente para una o varias regiones o mercados.

Objetivos de crecimiento cual es plan de crecimiento porcentual en volumen de ventas en utilidades hay diferencias en los objetivos de crecimiento para las diferentes regiones o mercados recuerde que el crédito empresarial no es otra cosa que una herramienta de mercadeo. El nivel de riesgo dependerá de que tan ambiciosos sean los objetivos de su empresa.

Considerando lo anterior, cual es el rol que la alta gerencia desea que su departamento desempeñe en el logro de los objetivos empresariales.

Ejemplos:

"La empresa desarrolla, mercadea y vende productos y servicios de entretenimiento masivo, de alto margen y vida corta. A causa del tipo de producto y naturaleza del sector, la empresa mantiene una filosofía de ser liberal en ventas, en créditos y en el recaudo de cartera. Esto quiere decir que la empresa está dispuesta a aceptar un mayor nivel de riesgo con el fin de llegar a un mayor volumen de usuarios.

Es su política: a) suministrar líneas de crédito en forma agresiva a la mayor cantidad de aplicantes y únicamente negar el crédito a aquellos que claramente resultarían en cartera castigada; b) al realizar sus funciones de recaudo de cartera, cuidar de las relaciones comerciales de la empresa con sus clientes y limitar el riesgo representado por fraude, quiebra o mora severa."

"La misión del Departamento de Crédito es facilitar las metas de crecimiento en ingresos de la empresa al asistir tanto al Departamento de Ventas en sus esfuerzos por vincular nuevos clientes como al Departamento de Mercadeo en el desarrollo de nuevos mercados. Contribuirá al desarrollo de relaciones comerciales fuertes concediendo líneas de crédito y términos de venta apropiados y procesando las aplicaciones de crédito rápidamente. Suministrará mecanismos flexibles tendientes a proteger la inversión en cuentas por cobrar y limitar al máximo el impacto que tengan estas medidas en el esfuerzo de ventas. Realizará el recaudo de cartera intentando no afectar las relaciones comerciales a través de gran claridad en los términos de venta pero dando prioridad al respeto a los mismos con el fin de proteger los márgenes existentes."

Una empresa con una posición dominante en el mercado, más interesada en su flujo de caja, puede adoptar un enfoque mucho más conservador en la definición de su misión:

"El Departamento de Crédito es responsable por el mantenimiento de un alto nivel de calidad de cartera al vender a clientes que representen niveles de

riesgo prudentes. Es su responsabilidad el no asumir riesgos innecesarios y velar por que los pagos sean realizados de conformidad con los términos de ventas. Informará al Departamento de Ventas acerca de clientes que representen situaciones de riesgo y hará esfuerzos para limitar su exposición en estas áreas."

### **Trámites de la cuenta por cobrar**

Los trámites de la Cuenta por Cobrar son los siguientes:

- Calendario de vencimientos.
- Presupuesto aprobado por el cliente.
- La orden del cliente, de acuerdo con tarifas establecidas.
- Contratos celebrados con el cliente.
- El recibo de la caja para dar entrada a las ventas al contado
- Se anexan los documentos comprobatorios, si los hubiere.
- Se le asigna numeración consecutiva y se pasa a revisión y aprobación.

### **El registro de cuenta por cobrar**

El registro de Cuentas por Cobrar, es un diario que sirve para anotar las expedidas y de las que se toman datos para cargar la cuenta del libro mayor. Tiene las siguientes columnas:

Fecha, a cargo de, número consecutivo, numero de caja, Cuentas por Cobrar Debe, fecha de cobro. Varias columnas de haber, para acreditar las cuentas de mayor, por las que se origine la Cuenta por Cobrar.

### **Observaciones:**

Cada mes se suman las columnas del registro y el total de cada una pasa al libro mayor. Puede correrse en el diario general un asiento, tomando estos totales de cargo a Cuenta por Cobrar y abonos a varias cuentas, para de ahí pasar este asiento al libro mayor, tal asiento es solamente el de cargo, pues el de abono se toma del libro de caja.

### **La factura tramitada como cuenta por cobrar.**

El objeto de la Cuenta por Cobrar es controlar y contabilizar los ingresos procedentes de la venta de arroz pilado y no los que originen las ventas a crédito. Sin embargo, en algunos casos resulta práctico que para evitar se lleven cuentas personales a los clientes, las facturas a su cargo, se tramiten como Cuentas por Cobrar. En tales casos las facturas que se expidan a cargo de clientes se harán cuando menos en dos copias: el original para el cliente y el duplicado como documento contabilizado, ambos ejemplares tendrán el mismo trámite que ya se ha expuesto para el original y duplicado de la Cuenta por Cobrar, con la variante de que en el registro debe adicionarse una columna de haber para acreditar la cuenta de "costo y ventas".

### **Cuentas Incobrables**

Las pérdidas por créditos incobrables señaladas, se deducirán en el ejercicio en que se consuma la prescripción en los términos de las leyes aplicables o se dé la notoria imposibilidad práctica de cobro.

Se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro de un crédito, entre otros., en los siguientes casos:

- Cuando el deudor no tenga bienes embargables.

- Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
- Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra, concurso o en suspensión de pagos.
- En el primer supuesto, debe existir sentencia que deseara concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo.

A veces, las empresas en su esfuerzo por aumentar las ventas conceden crédito con demasiada liberalidad o no se muestran muy diligentes en el cobro de las deudas de los clientes. Tales prácticas pueden generar costos innecesarios que, en períodos de recesión, tal vez representen la línea divisoria entre la supervivencia y la quiebra.

Por lo que es recomendable, el cambio de políticas para conceder los créditos, así mismo hacer una estimación Contable para Cuentas Incobrables.

Rodrigo Estupiñán Gaitán, Control Interno y Fraudes, Eco ediciones Ltda., edición 2006... expresa:

**"Es la identificación de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma". (p.29)**

Los controles internos son aquellos que identifican los riesgos que se presentan en una determinada empresa y corregirlos utilizando mecanismos apropiados.

### **Estimación Contable para Cuentas Incobrables**

Los Principios de Contabilidad generalmente aceptados, hace mención de las estimaciones Contables, cuando comenta que formando parte de las operaciones normales de una entidad, existen eventos cuyos efectos, a la fecha de presentación de los estados financieros, no son susceptibles de cuantificarse con exactitud, estando es este caso las cuentas por pagar.

Frecuentemente, esta estimación se hace en condiciones de incertidumbre en cuanto al resultado de los eventos que han ocurrido o con probabilidad de que ocurran y que, por lo tanto, involucran el uso del juicio.

Para la Estimación contable se debe tomar en cuenta lo siguiente.

Verdadera necesidad de registrar la estimación contable y establecimiento de políticas adecuadas al respecto.

- Compilación de información relevante, suficiente y confiable para respaldar la estimación contable.
- Participación de personal capacitado en la preparación de la estimación contable.
- Evaluación de la estimación a través de comparaciones con resultados reales posteriores o de la congruencia con los planes de operación de la entidad.

L. Chiriboga Rosales, Diccionario Técnico Financiero, Imprenta Poligráficas Jokama, 4 Edición 2005, nos muestra una de las tantas definiciones del riesgo:

**"Es la posibilidad de sufrir un daño, que consiste en una pérdida de valor económica, siempre y cuando se relacionen sobre los riesgos económicos y financieros, derivados de los riesgos de mercado y de la liquidez. Los tipos de riesgos se deben atender a la naturaleza del causante de la pérdida. Se califican como: de mercado de crédito, de liquidez, de negocio, operativo y legal."(p.133).**

Según este concepto podemos mencionar que el riesgo es la probabilidad de sufrir un daño que afecte a nuestros intereses económicos, provocando iliquidez.

**El control del flujo de efectivo.-** Una empresa busca beneficios y rentabilidad, pero debe garantizar a sus accionistas y clientes la inversión hecha y la confianza depositada. Es por ello que si la empresa no tiene un control permanente y eficiente de sus entradas y salidas de dinero (Caja, efectivo) y de sus inversiones en general, simplemente vivirá una lenta agonía y por último se extinguirá. Si, por el contrario, cuidan y velan por conseguir sus objetivos y metas, están asegurando su supervivencia, rentabilidad a sus clientes y estabilidad al sistema empresarial y a la economía de la compañía.

Rubén Olguín Cabezas, Elementos de la Administración, Ediciones Olguín, Edición 2005, expresa.

"Para Farol, el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se los pueda reparar y evitar su repetición". (P.114)

Podemos definir el control administrativo, para evitar detectar errores y corregirlos para que se vuelvan a repetir.

Según este concepto podemos mencionar que el riesgo es la probabilidad de sufrir un daño que afecte a nuestros intereses económicos, provocando iliquidez.



## **Fundamento Legal**

Complementando nuestra investigación y enmarcándonos en el campo legal conforme a las reformas y procedimientos detallamos las siguientes como las más importantes dentro de nuestra investigación.

### **Ley de régimen tributario.**

**Art. 19.** Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

### **Las NIC**

Con la aprobación del reglamento que establece la aplicación de las normas internacionales de contabilidad, la unión europea se convierte en el principal motor para la expansión de unas normas de alta calidad concebidas desde una perspectiva mundial, redundando en beneficio de una información financiera transparente y comparable más allá de sus fronteras.

Por otra parte, la contabilidad, como ciencia y técnica de la información financiera y operacional de los entes económicos, debe cumplir con

exigencias cada día mayor. Las crecientes necesidades de información para planificar, financiar y controlar el desarrollo nacional, requeridas por un sinnúmero de entidades del Estado; las necesidades de información de trabajadores e inversionistas; el desarrollo de sofisticados procedimientos administrativo – contables para controlar los enormes volúmenes y complejas operaciones de las empresas, que han hecho imprescindible la herramienta de la computación y las complicaciones que involucra utilizar la moneda como patrón de medida, en países afectados por inflación, plantean un verdadero desafío a nuestra profesión.

Para dar un mejor entendimiento de este estudio acerca de las normas internacionales, se dará a conocer su historia, sus objetivos, que significan para este mundo globalizado, definiendo con la mayor precisión cada una de estas normas, acompañado de un paralelo con las normas generalmente aceptadas en Chile. Y para terminar, una breve conclusión que nos hablará de lo más rescatable de las normas internacionales.

**En el departamento de crédito y cobranza encontramos documentación que debe tener marco legal, los cuales detallamos a continuación:**

- Pagares
- Letra de cambio
- Cheques
- Cheques por insuficiencia de fondos
- Cheques en cuenta cerrada
- Título de crédito y garantía.

### **Letra de Cambio.**

En el Código de Comercio, Título VII de la Letra de Cambio, en su Sección 1a., de la creación y forma de la letra de cambio, dice:

Art. 410.-La letra de cambio contendrá:

1. La denominación de letra de cambio inserta en el texto mismo del documento y expresada en el idioma empleado para la redacción del mismo. Las letras de cambio que no lleven la referida denominación serán, sin embargo, válidas, si contuvieren la indicación expresa de ser a la orden;
2. La orden incondicional de pagar una cantidad determinada;
3. El nombre de la persona que debe pagar (librado o girado);  
la indicación del vencimiento;
4. La del lugar donde debe efectuarse el pago;
5. El nombre de la persona a quien o a cuya orden debe efectuarse el pago;
6. La indicación de la fecha y del lugar en que se gira la letra; y,
7. La firma de la persona que la emita (librador o girador).

Art 411.- El documento en el cual faltaren algunas de las especificaciones indicadas en el artículo que antecede, no es válido como letra de cambio, salvo en los casos determinados en los párrafos que siguen: La letra de cambio en la que no se indique el vencimiento será considerada como pagadera a la vista.

A falta de indicación especial, la localidad designada junto al nombre del girado se considerará como el lugar en que habrá de efectuarse el pago y, al mismo tiempo, como el domicilio del girado. La letra de cambio en que no se indique el lugar de su emisión, se considerará como suscrita en el lugar expresado junto al nombre del girador.

Art 412.- La letra de cambio puede girarse a la orden del propio librador. Puede girarse contra el librador mismo. Puede girarse por cuenta de un Tercero.

Art 413.- Una letra de cambio puede ser pagadera en el domicilio de una tercera persona, sea que éste se halle en el mismo lugar del domicilio del

girado, o en otro lugar cualquiera (letra de cambio domiciliada).

Art 414.- En una letra de cambio pagadera a la vista o a cierto plazo de vista, el librador podrá estipular que la suma devengará intereses.

## **Cheques**

En la Ley de Cheques, Legislación Conexa, Año 2006, en su Capítulo I, en sus Artículos del 1 al 12, habla de la Emisión y de la Forma general de girar un cheque.

Ley de Cheques, Legislación Conexa, Año 2006, dice: Art.56.- (Multa por cheque pos-datado).-

La persona que utilizare un cheque como instrumento de crédito, admitiendo a sabiendas un cheque pos datado, con excepción del girado para efectos del pago, será multada con el veinte por ciento del importe del cheque.

Además sólo podrá hacer efectivo el valor de tal cheque, en caso de falta de pago, mediante acción ordinaria.

Art. 57.- El cheque no pagado por falta o insuficiencia de fondos y protestado dentro del plazo de presentación, constituye título ejecutivo, igualmente constituye título ejecutivo el comprobante a que se refiere el inciso tercero del artículo 29 de esta Ley.

En los demás casos, salvo disposición legal en contrario, el pago de un cheque podrá reclamarse enjuicio verbal sumario. La acción civil intentada para el pago de un cheque, no perjudica la acción penal correspondiente.

## **Cheques por insuficiencia de fondos**

**En la Ley de Cheques, Legislación Conexa, Año 2006, en su Capítulo III, dice:**

Art. 24.- El cheque es pagadero a la vista. Cualquier mención contraria se reputa no escrita. A la presentación del cheque el girado está obligado a pagarlo o a protestarlo. En caso contrario, responderá por los daños y perjuicios que ocasione al portador o tenedor, independientemente de las demás sanciones a que hubiere lugar.

Prohíbese a los bancos poner en lugar del protesto cualquier leyenda, con o sin fecha, que establezca que el cheque fue presentado para el pago y no pagado.

El banco que infringiere esta prohibición será sancionado por la Superintendencia de Bancos y Seguros con una multa por el valor del correspondiente cheque, la que tendrá el destino señalado en el artículo 244 de la Ley General de Bancos, sin perjuicio de las sanciones previstas en el inciso anterior. Se exceptúan de esta disposición los cheques rechazados por defectos de forma y los presentados después del plazo máximo señalado en el artículo 58 de esta Ley. El cheque presentado para el pago antes del día indicado como fecha de emisión, debe ser pagado o protestado.

**En el Código Penal, Capítulo VI, Del pago con Cheques sin provisión de Fondos, dice:**

Art. 368.- [Cheque sin provisión de fondos].- Será reprimido con prisión de tres meses a dos años y multa de ocho a setenta y siete dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, el que dé en pago, o entregue por cualquier concepto a un tercero, y siempre que no constituya otro delito mayor, un cheque o giro, sin tener provisión de fondos o autorización expresa para girar en descubierto, y no abonase el valor respectivo, en

moneda de curso legal, dentro de veinticuatro horas de habersele hecho saber el protesto en cualquier forma.

### **Títulos de Crédito y Garantía.**

Del original: "Credit Instruments" (Instrumentos de Crédito) que traducimos como "Títulos de Crédito", dice: Un título de crédito es una promesa o una orden, para pagar una suma definida o determinada de dinero al portador, a una persona específica o a su orden, demuestran que el crédito ha sido extendido.

### **Norma ecuatoriana de auditoría (nea) no. 3**

#### **Control de calidad para el trabajo de auditoría**

##### **Aceptación y retenciones de clientes Política**

Se deberá realizar una evaluación de clientes prospectivos y una revisión, sobre una base continua, de los clientes existentes. Al tomar una decisión para aceptar o retener a un cliente, se ha de considerar la independencia y capacidad de la firma para dar servicio al cliente en forma apropiada y la integridad de la administración del cliente.

##### **Procedimientos**

1. Establecer procedimientos de evaluación de clientes prospectivos y para su aprobación como clientes.

(a) Los procedimientos de evaluación podrían incluir lo siguiente:

(l) Obtener y revisar los estados financieros disponibles respecto del cliente prospectivo, tales como informes anuales, estados financieros provisionales, y declaraciones de impuestos sobre la renta.

(II) Averiguar con terceras partes información relativa al cliente prospectivo y de su administración y directivos, lo que puede influir en la evaluación del cliente prospectivo. Las averiguaciones pueden dirigirse a los banqueros, asesores legales, bancas de inversión del cliente, y a otros de la comunidad financiera o de negocios que puedan conocerlo.

(III) Comunicarse con el auditor precursor. Las investigaciones pueden incluir preguntas respecto de los hechos que pudieran influir sobre la integridad de la administración, de desacuerdos con la administración sobre políticas contables, de procedimientos de auditoría, o de otros asuntos igual de importantes, y sobre la opinión del precursor acerca de las razones para el cambio de auditores.

(IV) Considerar circunstancias que pudieran ser causa de que la firma estimara que el trabajo requiere atención especial o que presenta riesgos inusuales.

(V) Evaluar la independencia de la firma y la capacidad para dar servicio al cliente prospectivo. Al evaluar la capacidad de la firma, considerar las necesidades de habilidades técnicas, conocimientos de la industria y personal.

(VI) Determinar que la aceptación del cliente no violaría códigos de ética profesional.

En la Ley de Régimen Tributario Interno, en su Capítulo IV Depuración- da los Ingresos, Art. 10 las Deducciones, numeral 11, dice:

Art.10. Numeral 11 Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre

del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o "disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

1. Haber constado como tales; durante cinco años o más en la contabilidad;
2. Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
3. Haber prescrito la acción para el cobro
4. En caso de quiebra o insolvencia del deudor; y,
5. Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser



contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.

### **Preguntas a investigar**

La investigación plantea interrogantes en relación a las variables y los objetivos específicos, toma en consideración las causas y efectos, propone una reestructuración del área, de crédito y cobranzas, los autores de este proyecto planteamos las siguientes preguntas:

1. ¿Qué métodos y procedimientos de cobranza se deben aplicar en la empresa?
2. ¿Cuál sería el objetivo principal del departamento de crédito y cobranza?
3. ¿Con qué políticas se desarrolla la empresa y como afectan a su rendimiento?
4. ¿Por qué se debe implementar un nuevo manual de funciones en el departamento de crédito y cobranzas?
5. ¿Cómo podemos brindar seguridad, confiabilidad y obtener a la vez un resultado eficientemente productivo en el manejo del departamento de cartera de clientes?
6. ¿Cuál debe ser el perfil para evaluar la capacidad y eficacia del personal a contratar en el departamento de créditos y cobranzas?
7. ¿De qué manera se puede medir la gestión del departamento de crédito y cobranza de la Piladora "Joffre Jr."?
8. ¿Qué cambios deben aplicarse en las políticas financieras para obtener mejores resultados ?

9. ¿De qué manera afecta los informes de cartera en los Estados de Flujo de Efectivo?
10. ¿Por qué cree usted que el rubro de las cuentas incobrables se encuentra elevado?
11. ¿Por qué considera que en las ventas a realizarse en la piladora no se está realizando un trabajo correcto?
12. ¿Cuáles debería ser el análisis para conceder un crédito?

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACION**

### **V. Independiente:** Método de control

Es el proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes. Puesto que el control implica la existencia de metas y planes, ningún administrador puede controlar sin ellos. El no puede medir si sus subordinados están operando en la forma deseada a menos que tenga un plan, ya sea, a corto, a mediano o a largo plazo. Generalmente, mientras más claros, completos, y coordinados sean los planes y más largo el período que ellos comprenden, más completo podrá ser el control.

### **V. Dependiente:** Área de Crédito

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra *creer*, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos. Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Actividades.** Acciones que realiza el personal del programa para alcanzar

las metas del mismo.

**A la vista.** Término utilizado en giros y letras de cambio, e indica que el pago debe efectuarse a la presentación del documento.

**Abaratar.** Disminuir el precio de una cosa: la competencia abarata los precios.

**Abreviatura.** Subconjunto de caracteres de una palabra o frase que se utilizan para expresarla de manera compacta.

**Acceso.** Facultad de realizar un determinado tipo de acciones que se otorga a un funcionario como parte del desempeño de sus funciones.

**Aceptante** (de un documento). Persona o entidad que firma un pagaré.

**Adeudo.** Deuda, obligación de pagar algo. Anotación registrada en el Debe de una cuenta.

**Alcance de la Auditoría.** El período que es objeto de revisión en la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que comprende.

**Proceso contable.** Debe entenderse por Proceso Contable, el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba información financiera. De acuerdo con tal concepto, resulta sencillo inferir, que tanto la Contabilidad como la Auditoría alcanzan sus objetivos a través del seguimiento de las mismas fases de un proceso.

Sin embargo, es necesario aclarar que, mientras la Contabilidad observa las fases del Proceso Contable para obtener información financiera, la Auditoría sigue las mismas etapas pero, para comprobar la corrección del producto de la Contabilidad. Dicho en otras palabras, la Auditoría para cumplir su cometido, observa las mismas fases del proceso que revisa.

**Cobranza.** La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible -documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero -cheque u orden de pago. También se interpreta como Cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré.

Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero. Por último, también podría aceptarse como operación básica de Cobranza al descuento de un documento. A pesar de que tiene características diferentes a las de una operación básica de Cobranza, el resultado que produce - transformación de un crédito en disponibilidades - permite que se la trate como una Cobranza, en lugar de considerarla como una operación básica secundaria (financiera).

**Ingreso.** Activos recibidos, no necesariamente en efectivo, a cambio de los bienes y servicios vendidos o prestados.

**Abonar.** Acreditar. Asentar en las cuentas corrientes las partidas que corresponden al Haber. Pagar lo que se debe.

**Acciones.** (Acciones de Capital). En las sociedades de capital, la participación de sus socios se representa mediante títulos negociables llamados acciones, de las que existen diferentes clases, las ordinarias o comunes y las preferenciales o privilegiadas, por lo que respecta a dividendos, votos, etc.

**Acreedor.** La parte de una operación de crédito que vende un servicio o mercancía y obtiene una partida por cobrar.

**Cliente.** En toda estrategia empresarial, el cliente es una figura que siempre está presente, es lógico, es quien demanda los productos y servicios que las empresas ofrecen y por lo que consiguen consolidarse en el mercado y obtienen los ingresos y rendimientos para posicionarse y sobrevivir.

**Anexo de Cuentas por Cobrar.** El listado de saldos de los clientes, totalizado.

**Activo.** Un recurso económico propiedad del negocio que se espera produzca beneficios en el futuro.

**Banco.** Instituciones que se dedican a las relaciones monetarias: circulación monetaria; relaciones crediticias; registro y control financieros; préstamos, pagos y cobros, etc. Un banco se define como «cualquier empresa monetaria nacional, distinta de una compañía fiduciaria, que esté autorizada para descontar y negociar pagarés, giros, letras de cambio y otros documentos de adeudo; recibir depósitos de dinero y de efectos comerciales; prestar dinero con garantía real o personal; y comprar y vender oro y plata en barras, monedas extranjeras o letras de cambio.

**Capital.** En el sentido económico equivale a los bienes de capital, es decir, al conjunto de bienes de producción (cantidad física más bien qué valor monetario) acumulados, o riqueza representada por el excedente de la producción sobre el consumo.

En otras palabras, es una abreviatura de los bienes de capital o valor de capital, especialmente aquella porción de los recursos que se ha separado con el fin de asegurar la continuidad de las actividades productivas.

En el sentido contable, el capital es sinónimo de valor neto, y se mide por el exceso de los activos sobre los pasivos. Esto es cierto, prescindiendo de la forma de organización del negocio. En los casos de propiedad única, el capital está representado por la cuenta o cuentas que señalan la responsabilidad del propietario hacia el negocio; en una sociedad, por la suma de las cuentas de los socios; y en una corporación, por la suma de las distintas cuentas de capital, superávit y utilidades no distribuidas. En los negocios, se hace una distinción entre el capital circulante y el capital fijo. El capital circulante también es conocido como activo líquido que en el curso usual del negocio se convierte en dinero, es decir, mercancías, cuentas por cobrar, etc.

**Cartera.** Conjunto de valores, efectos comerciales o pedidos de que dispone una sociedad mercantil o industrial. Sociedad de cartera es una sociedad que posee participaciones en valores mobiliarios. La Casa Matriz y las sociedades de inversión son sociedades de cartera.

**Categorías de Contratos.** Agrupación de los contratos atendiendo a la contraparte de la organización en el proceso de Negociación y Contratación. Se consideran tres categorías: con proveedores, con clientes y de soporte logístico.

**Cheque.** Un cheque es «una letra de cambio girada contra un banco, pagadera a la vista. Usualmente, los cheques se clasifican bajo el título general de letras de cambio, pero éstos difieren de aquellas en que adicionalmente implican que han sido girados contra un depósito, y que siempre son pagaderos a la vista.

Un cheque es un giro u orden contra un banco o establecimiento bancario que significa que ha sido girado contra fondos depositados para el pago definitivo de una cantidad determinada de dinero a la orden de una persona

que aparece mencionada en el mismo, a él o a su orden, o al portador, y pagadero a la vista.

Documento mercantil que representa una obligación de pago para quien lo emite a favor de un beneficiario.

Un documento que le ordena al banco pagar a la persona o negocio señalado el importe de dinero especificado.

Orden de pago que sirve a una persona para retirar, en su provecho o en provecho de un tercero tomador, tenedor o beneficiario), todos o parte de los fondos disponibles de su cuenta.

**Cheque a la orden.** Cheque que lleva el nombre del tomador o beneficiario, precedido por la cláusula a la orden, y que puede ser endosado.

**Cheque al portador.** Cheque que no lleva el nombre del tomador y que puede ser cobrado por cualquier persona.

**Cheque caducado.** Un cheque debe ser presentado para su pago dentro de un período razonable después de su emisión o el emisor quedará por lo tanto, liberado de responsabilidad por la pérdida causada por la demora. Por lo general, los bancos se niegan a pagar cheques que tengan más de seis meses, como cheques caducados, aun cuando el término período razonable es cuestión de interpretación.

En la práctica usual de los negocios, los cheques deben ser presentados al cobro tan pronto como se reciban, ya que de otra forma la demora puede suponer una irregularidad.

**Cheque certificado.** Este tipo de cheque se garantiza por los bancos debitando previamente los fondos en la cuenta del girador, con lo que se

convierte en una obligación del banco. Se consignan las firmas autorizadas del banco. Pueden ser nominativos o a la orden.

Cheque en el cual se certifica que la firma del girador es legítima y que el depositante tiene fondos suficientes para su pago. El importe certificado se reserva pues, con el propósito expreso de su aplicación al pago del cheque y el pago no podrá ser rechazado por insuficiencia de fondos. Cuando un banco certifica un cheque, está obligado a su pago. Se convierte en una obligación del banco en vez de ser una orden contra el banco.

**Cheque cruzado o barrado.** Cheque sobre el que se han trazado dos líneas paralelas transversales, en las que se indica el banco o la sociedad mediante los cuales ha de hacerse efectivo.

**Cheque sin fondos.** Cheque que no puede abonarse por falta de fondos suficientes. Un cheque caliente, cuando la cuenta de banco del girador no tiene el dinero suficiente para pagar ese cheque.

**Cierre de cuentas.** Paso en el ciclo contable al final del periodo que prepara las cuentas para que registren las operaciones del periodo siguiente. El cierre de las cuentas consiste en asentar en el diario y pasar al mayor los asientos de cierre para establecer en cero los saldos de las cuentas de ingresos, gastos (nominales) y en el caso de negocios de un solo propietario, también incluye los retiros del propietario.

**Comprobantes de Venta.** Comprobantes que se emiten al concluir la venta de servicios a clientes como evidencia del cobro de éstos.

**Evaluación.** Proceso mediante el cual se reúne y analiza información para determinar si un programa lleva cabo las actividades que planteó y el contexto en que está logrando sus objetivos por medio de estas actividades.



La evaluación es una herramienta que se utiliza para conocer si el programa es lo más efectivo posible o si deben realizarse modificaciones.

**Metas.** Son objetivos muy específicos a corto plazo y que pueden ser medidos en términos numéricos. Deben ser medibles, apropiadas, temporales, específicas y realistas y pertenecen a un componente específico del programa.

**Logro.** Tipo y cantidad de bienes y servicios producidos por un proceso o programa.

**Población objetivo.** Población específica beneficiaría de un programa. Esto es el total o un mini grupo potencial de usuarios, tales como adolescentes, mujeres embarazadas, residentes en áreas rurales o de un área geográfica particular.

**Plan de trabajo.** Documento elaborado por la dirección y el personal, que cubre un período específico, en el cual se señalan todas las actividades, la fecha en la que se llevarán a cabo, los recursos que necesitan y el personal responsable de efectuarlas. Puede haber planes de trabajo específicos por departamento, por programa o por unidad funcional.

**Planeación del trabajo.** Proceso mediante el cual la organización decide qué actividades se llevarán a cabo, qué departamento o persona las realizará, los recursos que requerirán y el tiempo en el cual se realizarán. La planeación del trabajo generalmente cubre un período de un año o menos.

**Balance general,** Informe financiero que resume el valor de los activos, pasivos y capital contable o reservas, en organizaciones sin fines de lucro de una organización en un determinado momento.

**Comprobantes.** Registros que documentan los movimientos de recursos

humanos, financieros, materiales que permiten identificar a qué cuentas deben asignarse y poder rastrear tales movimientos.

**Estados financieros.** Informe que cubre un período mes o año y que resume los ingresos y gastos informe de ingresos y egresos y de activo y pasivo "Balance general".

**Débito.** El lado izquierdo de una cuenta T.

**Descuento por Pronto Pago.** El descuento de deducción sobre el precio de factura de los bienes, si el pago se efectúa dentro de un periodo específico.

**Descuento sobre Ventas.** Los descuentos que se otorgan en las ventas de mercancías.

**Factura:** El documento que detalla los artículos vendidos, así como los precios, el nombre del cliente y los términos de venta.

**Hipoteca por pagar.** Una deuda, generalmente a largo plazo, que está garantizada mediante un derecho especial que tiene el acreedor sobre uno o más activos.

**Mayor de cuentas por cobrar.** El mayor auxiliar que incluye una cuenta para cada cliente.

**Método de Registro de Facturas a su Valor Total.** El registro de facturas a su valor total, antes de deducir los descuentos por pronto pago que se ofrecen.

**Pagarés.** Una promesa incondicional, por escrito, de pagar una suma determinada de dinero a la vista o a una fecha futura fija o determinable.

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA**  
**MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Dicho término está compuesto del vocablo método y el sustantivo griego logos que significa juicio, estudio, esta palabra se puede definir como La descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos de investigación. La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, Sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

**Métodos**

La palabra método se deriva del griego meta: hacia, a lo largo, y todos que significa camino, por lo que podemos deducir que método significa el camino más adecuado para lograr un fin.

También podemos decir que el método es el conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados.

El método es un elemento necesario en la ciencia; ya que sin él no sería fácil demostrar si un argumento es válido.

Todo método es un proceso de comprobación que implica una secuencia de actividades que implica comprobar problemas y soluciones de trabajos e investigaciones.

**Principales Métodos de Investigación**

Los métodos generales se identifican por su carácter histórico, estos fueron utilizados por los griegos para alcanzar el conocimiento.

**El método deductivo:** es aquel que parte de datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular.

**El método inductivo:** es aquel que parte de los datos particulares para llegar a conclusiones generales

**Análisis:** el análisis es la descomposición de algo en sus elementos. El método analítico consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual.

**Síntesis:** la síntesis es la reconstrucción de todo lo descompuesto por el análisis.

Lo que si les puedo decir es que cuando se utiliza el análisis sin llegar a la síntesis, los conocimientos no se comprenden verdaderamente y cuando ocurre lo contrario el análisis arroja resultados ajenos a la realidad.

### **El método científico**

El método científico es el camino planeado o la estrategia que se sigue para descubrir las propiedades del objeto de estudio.

El método científico es un proceso de razonamiento que intenta no solamente describir los hechos sino también explicarlos.

El método científico conjuga la inducción y la deducción es decir el Pensamiento reflexivo para resolver dicho problema tenemos que cruzar; por las siguientes cinco etapas:

**Percepción de una dificultad:** es donde el individuo encuentra algún problema que le preocupe.

**Identificación y definición de la dificultad:** es donde el individuo observa para definir la dificultad del problema.

**Solución propuesta para el problema:** es donde el individuo busca las posibilidades de solución para los problemas mediante previos estudios de los hechos.

**Deducción de las consecuencias de las hipótesis:** es donde el individuo llega a la conclusión de que si su hipótesis es verdadera, le seguirán ciertas consecuencias.

**Verificación de la hipótesis: mediante acción:** aquí el individuo prueba cada hipótesis buscando hechos ya observados que pruebe que dicha consecuencia sea verdadera para así hallar la solución más confiable.

### **Características del Método Científico.**

**Fáctico:** Esto significa que siempre se ciñe a los hechos

**Transciende los hechos:** es donde los investigadores no se conforman con las apariencias sino que buscan las causas y efectos del fenómeno.

**Se vale de la verificación empírica:** Utiliza la comprobación de los hechos para formular respuestas del problema planteado y este está apoyado en la conclusión.

**Es falible:** no es infalible puede perfeccionarse, a través de aportes utilizando nuevos procedimientos y técnicas.

**No es autosuficiente:** necesita de algún conocimiento previo para luego reajustarse y elaborarse.

### **¿Qué son Técnicas?**

Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia

La diferencia entre método y técnica es que el método es el conjunto de

pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método.

### **La Investigación**

La investigación es la acción de indagar a partir de un indicio para descubrir algo, la investigación es una actividad inherente de la naturaleza humana.

### **La investigación Científica**

Podemos decir que la investigación científica se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas y para lograr esto nos basamos en los siguientes.

**Exploratoria:** Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando aun, sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno, que precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática, o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo.

**Descriptivas:** su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

**Explicativas:** son aquellos trabajos donde muestra preocupación, se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer por que suceden ciertos hechos atrás ves de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos, de las condiciones en que ellas producen. Este es el tipo de investigación que mas profundiza nuestro conocimiento de la realidad,

porque nos explica la razón, el por qué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

### **Tipos de Investigación**

Existen dos formas de investigación la Pura y la Aplicada:

**La Investigación pura:** es la que se apoya dentro de un contexto teórico y su propósito es desarrollar teorías mediante el descubrimiento de principios.

**La Investigación aplicada:** es la que se apoya en la solución de problemas específicos para mejorar la calidad de vida de las sociedades, dicha investigación es vinculada a la pura; ya que depende de los aportes teóricos del mismo.

Al igual que hay dos formas existen tres tipos de investigación que son:

**Investigación Documental:** Es la investigación que es realizada en los distintos tipos de escrituras tales como libros, revistas entre otras.

**Investigación De Campo:** Es la investigación que se realiza en el lugar de los hechos es decir donde ocurre los fenómenos estudiados.

**Investigación de Laboratorio:** Es donde el investigador debe presentar Por escrito los conocimientos ya publicados sobre el tema, validados por la bibliografía existente.

### **Síntesis**

La metodología es el estudio analítico y crítico de los métodos de investigación.

La metodología es el enlace entre el sujeto y el objeto de conocimiento. Sin

ella es prácticamente imposible lograr el camino que conduce al conocimiento científico

El método es el camino que conduce al conocimiento es un procedimiento o conjunto de procedimientos que sirven de instrumentos para lograr los objetivos de la investigación.

Los métodos generales son utilizados desde la antigüedad para alcanzar el conocimiento y los dividimos en: deductivo, inductivo, análisis, síntesis y experimental.

El método científico es el conjunto de formas que se utilizan para la adquisición y elaboración de nuevos conocimientos. Se define como el camino planeado para descubrir las propiedades del objeto de estudio.

Los pasos del método científico son: Observación, Hipótesis, Experimentación, Conclusiones.

El método científico se conjuga en la inducción y deducción y Consta de las etapas siguientes: Percepción de una Dificultad, Identificación y definición de la dificultad, Deducción de las consecuencias de las hipótesis, Verificación de la hipótesis, mediante acción.

Las características del método científico se sintetizan en las siguientes: Fático, Trasciendo los hechos, Falible, Verificable, Objetivo, No autosuficiente. La investigación es una serie de etapas que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante técnicas y métodos aplicados, con el fin de encontrar una solución.

La investigación científica es la búsqueda de nuevos conocimientos a través de la exploración, descripción, y explicación.



## POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:** Es todo conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen, y sólo ellos. En muestreo se entiende por población a la totalidad del universo que interesa considerar, y que es necesario que esté bien definido para que se sepa en todo momento que elementos lo componen.

No obstante, cuando se realiza un trabajo puntual, conviene distinguir entre población teórica: conjunto de elementos a los cuales se quieren extrapolar los resultados, y población estudiada: conjunto de elementos accesibles en nuestro estudio.

El control efectivo del inventario depende de la información precisa sobre el mismo. Por eso es importante que físicamente exista lo que refleja el sistema; cuando el conteo concuerda con lo que hay en el sistema en forma exacta o con rangos de tolerancia establecidos, se dice que el inventario es exacto. Para la planeación y control de inventario, se necesita por lo menos de una confiabilidad del 90%.

### POBLACIÓN

No.	CONCEPTO	CANTIDAD
1	GERENTE	1
2	ADMINISTRADOR	1
3	ASISTENTE DE GERENCIA	1
4	CONTADOR	1
5	JEFE DE CAMPO	1
	<b>TOTAL</b>	5

Cuadro No. 1

**Muestra:** En todas las ocasiones en que no es posible o conveniente realizar un censo, lo que hacemos es trabajar con una muestra, entendiendo por tal una parte representativa de la población.

Para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, ejemplificar las características de la misma.

Cuando decimos que una muestra es representativa indicamos que reúne aproximadamente las características de la población que son importantes para la investigación.

- Población Los estadísticos usan la palabra población para referirse no sólo a personas si no a todos los elementos que han sido escogidos para su estudio.
- Muestra Los estadísticos emplean la palabra muestra para describir una porción escogida de la población. Matemáticamente, podemos describir muestras y poblaciones al emplear mediciones como la Media, Mediana, la moda, la desviación estándar. Cuando estos términos describen una muestra se denominan estadísticas.
- Una estadística es una característica de una muestra, los estadísticos emplean letras latinas minúsculas para denotar estadísticas y muestras.
- Tipos de muestreo Los autores proponen diferentes criterios de clasificación de los diferentes tipos de muestreo, aunque en general pueden dividirse en dos grandes grupos: métodos de muestreo probabilísticos y métodos de muestreo no probabilísticos.

### **Técnicas e Instrumentos de la Investigación**

**Técnicas de la Investigación**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	Guía de observación
Entrevista	Cuestionario
Encuesta	Cuestionario

Cuadro No. 2  
Elaborado por: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

Para obtener la información requerida en el presente trabajo de investigación, se utilizó los instrumentos de recolección de datos descritos a continuación:

Inicialmente se aplicó la revisión documental sobre datos publicados por personas u organizaciones ajenas a esta investigación sobre aspectos de metodologías para métodos de control de crédito, y que sirven como referencia o punto de partida.

Para este proyecto se requirió información de las bibliografías indicadas al final del trabajo y material de estudios que al respecto han realizado en Piladora Joffre Jr.

### **La Entrevista**

Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responden pueden ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios actuales del sistema existente, usuarios potenciales del sistema propuesto o aquellos que proporcionarán datos o serán afectados por la aplicación propuesta. El analista puede entrevistar al personal en forma individual o en grupos algunos analistas prefieren este método a las otras técnicas que se

estudiarán más adelante. Sin embargo, las entrevistas no siempre son la mejor fuente de datos de aplicación.

Dentro de una organización, la entrevista es la técnica más significativa y productiva de que dispone el analista para recabar datos. En otras palabras, la entrevista es un intercambio de información que se efectúa cara a cara.

Es un canal de comunicación entre el analista y la organización; sirve para obtener información acerca de las necesidades y la manera de satisfacerlas, así como concejo y comprensión por parte del usuario para toda idea o método nuevos.

Por otra parte, la entrevista ofrece al analista una excelente oportunidad para establecer una corriente de simpatía con el personal usuario, lo cual es fundamental en transcurso del estudio.

### **Preparación de la Entrevista**

Determinar la posición que ocupa de la organización el futuro entrevistado, sus responsabilidades básicas, actividades, etc. (Investigación).

Preparar las preguntas que van a plantearse, y los documentos necesarios (Organización).

Fijar un límite de tiempo y preparar la agenda para la entrevista. (Sicología).

Elegir un lugar donde se puede conducir la entrevista con la mayor comodidad (Sicología).

Hacer la cita con la debida anticipación (Planeación).

### **Conducción de la Entrevista**

Explicar con toda amplitud el propósito y alcance del estudio

Explicar la función propietaria como analista y la función que se espera conferir al entrevistado. (Imparcialidad).

Hacer preguntas específicas para obtener respuestas cuantitativas (Hechos).

Evitar las preguntas que exijan opiniones interesadas, subjetividad y actitudes similares (habilidad).

Evitar el cuchicheo y las frases carentes de sentido (Claridad).

Ser cortés y sencillo, absteniéndose de emitir juicios de valores. (Objetividad).

Conservar el control de la entrevista, evitando las divagaciones y los comentarios al margen de la cuestión.

Escuchar atentamente lo que se dice, guardándose de anticiparse a las respuestas (Comunicación).

### **Secuela de la Entrevista**

Escribir los resultados (Documentación).

Entregar una copia al entrevistado, solicitando su conformación, correcciones o adiciones. (Profesionalismo).

Archivar los resultados de la entrevista para referencia y análisis posteriores (Documentación).

### **Recabar datos mediante la Entrevista**

La entrevista es una forma de conversación, no de interrogación, al analizar las características de los sistemas con personal seleccionado cuidadosamente por sus conocimientos sobre el sistema, los analistas pueden conocer datos que no están disponibles en ninguna otra forma.

En las investigaciones de sistema, las formas cualitativas y cuantitativas de la información importante.

La información cualitativa está relacionada con opinión, política y descripciones narrativas de actividades o problemas, mientras que las descripciones cuantitativas tratan con números frecuencia, o cantidades.

A menudo las entrevistas pueden ser la mejor fuente de información cualitativas, los otros métodos tiende a ser más útiles en la recabación de datos cuantitativos.

Son valiosas las opiniones, comentarios, ideas o sugerencia en relación a como se podría hacer el trabajo; las entrevistas a veces es la mejor forma para conocer las actividades de las empresas.

La entrevista pueden descubrir rápidamente malos entendidos, falsa expectativa o incluso resistencia potencial para las aplicaciones de desarrollo; más aún, a menudo es más fácil calendarizar una entrevista con los gerentes de alto nivel, que pedirle que llenen cuestionario.

### **Determinación del tipo de Entrevista**

Si el objetivo de la entrevista radica en adquirir información general, es conveniente elaborar una serie de pregunta sin estructura, con una sesión de preguntas y respuesta libres.

Las entrevistas estructuradas utilizan pregunta estandarizada.

El formato de respuestas para las preguntas pueden ser abierto o cerrado; las preguntas para respuestas abierta permiten a los entrevistados dar cualquier respuesta que parezca apropiado.

Pueden contestar por completo con sus propias palabras. Con las preguntas para respuesta cerradas se proporcionan al usuario un conjunto de respuesta que se pueda seleccionar.

Todas las personas que responden se basan en un mismo conjunto de posibles respuestas.

Los analistas también deben dividir el tiempo entre desarrollar preguntas para entrevistas y analizar respuesta.

La entrevista no estructurada no requiere menos tiempos de preparación, porque no necesita tener por anticipado las palabras precisas de las preguntas.

Analizar las respuestas después de la entrevista lleva más tiempo que con la entrevista estructuradas. El mayor costo radica en la preparación, administración y análisis de las entrevistas estructuradas para pregunta cerradas.

Es imprescindible tener la envergadura suficiente en el contenido de las preguntas para obtener respuestas claras, oportunas y que nos otorguen de una u otra manera responsabilidad en las partes

### **¿Qué es una encuesta?**

Se ha dicho que Estados Unidos ya no es una "sociedad industrial", sino una "sociedad de información". Esto es, nuestros mayores problemas y tareas ya no giran principalmente en la producción de bienes y servicios necesarios para nuestra supervivencia y comodidad.

Nuestra "sociedad", requiere un rápido y preciso flujo de información sobre las preferencias, necesidades y comportamiento de sus miembros. Es en respuesta a esta necesidad crítica de información por el gobierno, el comercio y las instituciones sociales que tanta confianza se pone en las encuestas.

Hoy en día la palabra "encuesta" se usa más frecuentemente para describir un método de obtener información de una muestra de individuos. Esta "muestra" es usualmente sólo una fracción de la población bajo estudio.

Por ejemplo, antes de una elección, una muestra de electores es interrogada para determinar cómo los candidatos y los asuntos son percibidos por el público... un fabricante hace una encuesta al mercado potencial antes de introducir un nuevo producto... una entidad del gobierno comisiona una encuesta para obtener información para evaluar legislación existente o para preparar y proponer nueva legislación.

No tan sólo las encuestas tienen una gran variedad de propósitos, sino que también pueden conducirse de muchas maneras, incluyendo por teléfono, por correo o en persona.

Aún así, todas las encuestas tienen algunas características en común.

A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. En una encuesta bona fide, la muestra no es seleccionada caprichosamente o sólo de personas que se ofrecen como voluntarios para participar. La muestra es seleccionada científicamente de manera que cada persona en la población tenga una oportunidad medible de ser seleccionada. De esta manera los resultados pueden ser proyectados con seguridad de la muestra a la población mayor. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera.

La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra sino obtener un perfil compuesto de la población.



Una "encuesta" recoge información de una "muestra." Esta es usualmente sólo una porción de la población bajo estudio.

El estándar de la industria para todas las organizaciones respetables que hacen encuestas es que los participantes individuales nunca puedan ser identificados al reportar los hallazgos.

Todos los resultados de la encuesta deben presentarse en resúmenes completamente anónimos, tal como tablas y gráficas estadísticas.

### **¿Cuán grande debe ser la muestra?**

El tamaño de muestra requerido en una encuesta depende en parte de la calidad estadística necesaria para los establecer los hallazgos; esto a su vez, está relacionado en cómo esos hallazgos serán usados.

Aún así, no hay una regla simple para el tamaño de muestra que pueda ser usada en todas las encuestas. Mucho de esto depende de los recursos profesionales y fiscales disponibles. Los analistas frecuentemente encuentran que una muestra de tamaño moderado es suficiente estadística y operacionalmente. Por ejemplo, las muy conocidas encuestas nacionales frecuentemente usan cerca de 1,000 personas para obtener información razonable sobre actitudes y opiniones nacionales.

Cuando nos damos cuenta que una muestra apropiadamente seleccionada de sólo 1,000 individuos puede reflejar varias características de la población total, es fácil apreciar el valor de usar encuestas para tomar decisiones informadas en una sociedad compleja como la nuestra. Las encuestas proveen medios rápidos y económicos de determinar la realidad de nuestra economía y sobre los conocimientos, actitudes, creencias, expectativas y comportamientos de las personas.

### **¿Quién lleva a cabo las Encuestas?**

Todos conocemos sobre las encuestas de opinión pública que son reportadas por los medios informativos. Por *ejemplo*, la Encuesta Gallup y la Encuesta Harris emiten informes periódicos describiendo la opinión pública nacional sobre una amplia gama de asuntos corrientes. Encuestas estatales y en las áreas metropolitanas, frecuentemente con el apoyo económico de algún periódico o estación de televisión local, se reportan regularmente en muchos lugares.

Las cadenas mayores de radio y televisión, así como revistas nacionales de noticias también llevan a cabo encuestas e informan sus resultados. A pesar de esto, la gran mayoría de las encuestas no son de opinión pública. La mayoría están dirigidas a un propósito administrativo, comercial o científico. La gran variedad de asuntos con los que tratan las encuestas se puede ilustrar con la siguiente lista de usos reales:

Las cadenas mayores de televisión confían en encuestas que le dicen cuántas y qué tipo de personas ven sus programas.

Statistics Canadá lleva a cabo encuestas continuas de panel sobre niños (y sus familias) para estudiar sus necesidades educativas y otras.

Es una buena práctica nunca identificar los participantes individuales. El tamaño de la muestra depende de las metas estadísticas y de los recursos disponibles para la encuesta.

Los fabricantes de automóviles usan encuestas para determinar cuán satisfechos están las personas con sus autos.

El Negociado del Censo de los Estados Unidos lleva a cabo encuestas cada mes para obtener información sobre empleo y desempleo en la nación

La Agencia para la Política e Investigación sobre Cuidado de Salud de los Estados Unidos auspicia una encuesta periódica para determinar cuánto dinero está gastando la gente en los distintos tipos de cuidado médico.

Las autoridades de transportación local conducen encuestas para obtener información

Sobre los hábitos de viaje y transportación de las personas.

Las revistas y revistas profesionales usan encuestas para conocer qué leen sus suscriptores.

Se llevan a cabo encuestas para conocer quien usa nuestros parques nacionales.

Las encuestas proveen una fuente importante de conocimiento científico básico. Economistas, sicólogos, profesionales de la salud y sociólogos llevan a cabo encuestas para estudiar materias tales como los patrones de ingreso y gastos en los hogares, las raíces del prejuicio étnico o racial, las implicaciones de los problemas de salud en la vida de las personas, comparando el comportamiento electoral y los efectos sobre la vida familiar de mujeres que trabajan fuera del hogar.

### **¿Cuáles son algunos métodos comunes de Encuestas?**

Las encuestas pueden ser clasificadas en muchas maneras. Una dimensión es por tamaño y tipo de muestra. Las encuestas pueden ser usadas para estudiar poblaciones humanas o no humanas (por ejemplo, objetos animados o inanimados, animales, terrenos, viviendas). Mientras que muchos de los principios son los mismos para todas las encuestas, el foco aquí será en métodos para hacer encuestas a individuos.

Muchas encuestas estudian todas las personas que residen en un área definida, pero otras pueden enfocar en grupos particulares de la población -

niños, médicos, líderes de la comunidad, los desempleados, o usuarios de un producto o servicio particular. Las encuestas también pueden ser conducidas con muestras locales, estatales o nacionales.

Las encuestas pueden ser clasificadas por su método de recolección de datos. Las encuestas por correo, telefónicas y entrevistas en persona son las más comunes. Extraer datos de récords médicos y otros se hace también con frecuencia. En los métodos más nuevos de recoger datos, la información se entra directamente a la computadora ya sea por un entrevistador adiestrado o aún por la misma persona entrevistada. Un ejemplo bien conocido es la medición de audiencias de televisión usando aparatos conectados a una muestra de televisores que graban automáticamente los canales que se observan.

Las encuestas son una fuente importante de conocimiento científico básico. Las encuestas por correo, a través de entrevistas telefónicas o en persona son las más comunes.

Las encuestas por correo pueden ser de costo relativamente bajo. Como con cualquier otra encuesta, existen problemas en usar este método si no se presta suficiente atención a obtener niveles altos de cooperación. Estas encuestas pueden ser más efectivas cuando se dirigen a grupos particulares, tal como suscriptores a una revista especializada o a miembros de una organización profesional.

Las entrevistas telefónicas son una forma eficiente de recoger ciertos tipos de datos y se están usando con cada vez mayor frecuencia. Se prestan particularmente bien a situaciones donde es necesario obtener resultados oportunos y cuando el largo de la encuesta es limitado.

Las entrevistas en persona en el hogar u oficina de un participante son mucho más caras que las encuestas telefónicas o por correo. Estas pueden ser necesarias especialmente cuando se debe recoger información compleja.

Algunas encuestas combinan varios métodos. Por ejemplo, una encuestadora puede usar el teléfono para identificar participantes elegibles (tal como localizar individuos mayores elegibles para Medicare) y luego hacer cita para una entrevista en persona.

### **¿Qué preguntas hacemos en una Encuesta?**

Podemos clasificar las encuestas también por su contenido. Algunas encuestas enfocan en las opiniones y actitudes (tal como las encuestas pre-eleccionarias), mientras que otras se preocupan por características o comportamiento reales (tal como la salud de las personas, vivienda, gastos del consumidor o hábitos de transportación).

Muchas encuestas combinan preguntas de ambos tipos. Los participantes pueden ser preguntados si han oído ó leído sobre algún asunto... qué saben sobre él... su opinión... con cuanta firmeza sienten y por qué... su experiencia sobre el asunto... y ciertos datos personales que ayudará al analista a clasificar sus respuestas (tal como edad, género, estado civil, ocupación y lugar de residencia).

Las preguntas pueden ser abiertas ("¿Por qué siente así?"), o cerradas ("¿Aprueba usted o desaprueba?"). Los entrevistadores pueden solicitar al participante que evalúe un candidato político o un producto usando alguna escala, o pueden solicitarle que ordene varias alternativas.

Algunas encuestas enfocan sobre opiniones otras sobre hechos.

La forma en que se hace una pregunta puede afectar mucho los resultados de una encuesta. Por ejemplo, una reciente encuesta de NBC/Wall Street

Journal hizo dos preguntas muy similares obteniendo resultados muy diferentes: (1) "¿Favorece recortar programas tales como el seguro social, medicare, y subsidios a agricultores con el fin de reducir el déficit presupuestario?" Los resultados: a favor 23%, opuestos 66%, no opinaron 11%. (2) ¿Favorece recortar las autorizaciones fiscales del gobierno para reducir el déficit presupuestario? Los resultados: a favor 61%, opuestos 25%, no opinaron 14%. El cuestionario puede ser muy breve -unas pocas preguntas, tomando cinco minutos o menos - o puede ser bastante extenso - requiriendo una hora o más de tiempo al participante. Como es ineficiente identificar y acercarse a una muestra nacional grande para preguntar unos pocos ítems de información, existen encuestas colectivas que combinan los intereses de varios clientes en una sola entrevista. En estas encuestas, a los participantes se les preguntará sobre una docena de preguntas sobre un tema, una media docena sobre otro tema y así sucesivamente.

Como los cambios en actitudes o comportamiento no pueden establecerse confiablemente con una sola entrevista, algunas encuestas usan un *diseño de panel*, en el cual los mismos participantes son entrevistados en dos ocasiones o más. Tales encuestas son usadas comúnmente durante una campaña electoral o para trazar la salud de una familia o su patrón de compras durante un período de tiempo.

### **¿Quién trabaja en las Encuestas?**

El trabajador de encuestas más conocido por el público es el entrevistador que llama por teléfono, el que aparece en la puerta del hogar o el que detiene a personas en un centro comercial.

Tradicionalmente, las entrevistas para encuestas, aunque requieren ocasionalmente largos días de trabajo en el campo, eran hechas principalmente por personas empleadas a tiempo parciales. Por lo tanto este tipo de empleo era particularmente adecuado para personas que no

deseaban empleo a tiempo completo o que querían suplementar su ingreso regular.

Cambios en el mercado de trabajo y en el nivel de automatización de las encuestas han comenzado a alterar este patrón -aumentando el número de encuestadores que buscan trabajar a tiempo completo.

La experiencia no es usualmente requerida para un empleo de entrevistador, aunque las destrezas básicas en el uso de computadoras adquieren cada día más importancia.

La mayoría de las organizaciones que hacen investigación proveen su propio adiestramiento para la labor del entrevistador.

Los requisitos principales para entrevistar están la habilidad para acercarse a personas extrañas (*en persona o por teléfono*), para El trabajador de encuestas mejor conocido por el público es el entrevistador pero hay muchos otros.

Persuadirles a participar y para recoger los datos necesarios siguiendo las instrucciones al pie de la letra.

Menos visible, pero de igual importancia es el personal de la oficina, quienes -entre otras cosas- planifican la encuesta, seleccionan la muestra, supervisan las entrevistas, procesan los datos recogidos, analizan los datos e informan los hallazgos de la encuesta.

En la mayoría de las organizaciones de investigación por encuestas, el personal gerencial habrá tomado cursos graduados de métodos de encuestas y poseen grados universitarios avanzados en estadísticas, sociología, psicología, mercadeo, alguna materia afín ó poseerán experiencia equivalente.

Los supervisores de nivel intermedio y los asociados de investigación frecuentemente tendrán trasfondos académicos similares a los gerentes o habrán avanzado desde las filas de los entrevistadores, oficinistas o codificadores sobre la base de su competencia y experiencia.

### **¿Sobre la confidencialidad e integridad?**

La confidencialidad de los datos suministrados por los participantes es una preocupación primordial de todas las organizaciones respetables que hacen encuestas. En el Negociado del Censo de los Estados Unidos, por ejemplo, los datos recogidos están protegidos por ley (Título 13 del Código Legal de Estados Unidos).

En Canadá, la Ley de Estadísticas garantiza la confidencialidad de los datos recogidos por Statistics Canadá, y otros países tienen salvaguardas similares.

Varias organizaciones profesionales que tienen que ver con métodos de encuestas tienen un código de ética (como la Asociación Estadística Americana) que establecen reglas para mantener la confidencialidad de las respuestas en encuestas. La política recomendada para que las organizaciones de encuestas salvaguarden la confidencialidad incluye:

Usar códigos numéricos para vincular al participante con su cuestionario y guardar la información sobre el vínculo nombre-código en un lugar aparte.

Negarse a proveer los nombres y direcciones de los participantes en la encuesta a cualquier persona fuera de la organización de encuestas, incluyendo a sus clientes.

Destruir cuestionarios e información que pueda servir para identificar los participantes luego que sus respuestas se hayan entrado a la computadora.



Omitir los nombres y direcciones de los participantes en la encuesta de los archivos de computadora usados para análisis.

Presentar tabulaciones estadísticas usando categorías amplias para que los participantes individuales no puedan ser identificados. La confidencialidad de los datos suministrados por los participantes es una preocupación primordial de todas las organizaciones de encuesta respetables.

### **¿Cuáles son nuestras preocupaciones potenciales?**

La calidad de una encuesta es determinada en gran medida por su propósito y por la forma en que es conducida.

La mayoría de las indagaciones de televisión (por ejemplo, las "encuestas" usando el número telefónico 900) o las "encuestas" en revista son altamente sospechosas. Estas y otras encuestas de opinión autoseleccionadas ("self-selected opinion polls: SLOPS)" pueden llevar a conclusiones erróneas ya que los participantes no han sido seleccionados científicamente.

Las encuestas deben llevarse a cabo únicamente para obtener información estadística sobre algún tema. No deben ser diseñadas para producir resultados predeterminados o como un artificio para mercadeo o para actividades similares. Cualquier persona a quien se le solicite que responda a una encuesta de opinión o que se preocupe por los resultados debe primero decidir si las preguntas que se hacen son justas.

Otra violación importante de la integridad ocurre cuando lo que parece ser una encuesta es efectivamente un vehículo para estimular donaciones a alguna causa o para crear una lista de direcciones para mercadear productos.

## **Cuestionario**

Los cuestionarios proporcionan una alternativa muy útil para la entrevista; sin embargo, existen ciertas características que pueden ser apropiada en algunas situaciones e inapropiadas en otra. Al igual que la entrevistas, deben diseñarse cuidadosamente para una máxima efectividad.

### **Recabación de datos mediante cuestionarios**

Para los analistas los cuestionarios pueden ser la única forma posible de relacionarse con un gran número de personas para conocer varios aspectos del sistema. Cuando se llevan a cabo largos estudios en varios departamentos, se puede distribuir los cuestionarios a todas las personas apropiadas para recabar hechos en relación al sistema. En mayor parte de los casos, el analista no verá a los que responde; no obstante, también esto es una ventaja porque aplican muchas entrevista ayuda a asegurar que el interpelado cuenta con mayor anonimato y puedan darse respuestas más honesta (y menos respuestas pre hechas o estereotipadas). También las preguntas estandarizadas pueden proporcionar datos más confiables.

### **Selección de formas para cuestionarios**

El desarrollo y distribución de los cuestionarios; por lo tanto, el tiempo invertido en esto debe utilizarse en una forma inteligente. También es importante el formato y contenido de las preguntas en la recopilación de hechos significativos. Existen dos formas de cuestionarios para recabar datos: cuestionarios abiertos y cerrados, y se aplican dependiendo de si los analistas conocen de antemano todas las posibles respuestas de las preguntas y pueden incluirlas. Con frecuencia se utilizan ambas formas en los estudios de sistemas.

### **Cuestionario Abierto**

Al igual que las entrevistas, los cuestionarios pueden ser abiertos y se aplican cuando se quieren conocer los sentimientos, opiniones y experiencias generales; también son útiles al explorar el problema básico, por ejemplo, un analista que utiliza cuestionarios para estudiar los métodos de verificación de crédito, es un medio.

El formato abierto proporciona una amplia oportunidad para quienes respondan escriba las razones de sus ideas. Algunas personas sin embargo, encuentran más fácil escoger una de un conjunto de respuestas preparadas que pensar por sí mismas.

### **Operacionalización de Variables**

Las variables que intervienen en este problema son:

**Variable Independiente:** Método de Control

**Variable Dependiente:** Área de crédito

### **La Observación**

Otra técnica útil para el analista en su progreso de investigación, consiste en observar a las personas cuando efectúan su trabajo. Como técnica de investigación, la observación tiene amplia aceptación científica. Los sociólogos, sicólogos e ingenieros industriales utilizan extensamente ésta técnica con el fin de estudiar a las personas en sus actividades de grupo y como miembros de la organización.

El propósito de la organización es múltiple: permite al analista determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, dónde se hace y por qué se hace.

Ver es creer. Observar las operaciones la proporciona el analista hechos que no podría obtener de otra forma.

### **Tipos de Observación**

El analista de sistemas puede observar de tres maneras básicas. Primero, puede observar a una persona o actitud sin que el observado se dé cuenta y su interacción por aparte del propio analista.

Quizá esta alternativa tenga poca importancia para el análisis de sistemas, puesto que resulta casi imposible reunir las condiciones necesarias. Segundo, el analista puede observar una operación sin intervenir para nada, pero estando la persona observada enteramente consciente de la observación. Por último, puede observar y a la vez estar en contacto con las personas observadas.

La interacción puede consistir simplemente en preguntar respecto a una tarea específica, pedir una explicación, etc.

### **Preparación para la observación**

Determinar y definir aquella que va a observarse.

Estimular el tiempo necesario de observación.

Obtener la autorización de la gerencia para llevar a cabo la observación.

Explicar a las personas que van a ser observadas lo que se va a hacer y las razones para ello.

### **Conducción de la observación**

Familiarizarse con los componentes físicos del área inmediata de observación.

Mientras se observa, medir el tiempo en forma periódica.

Anotar lo que se observa lo más específicamente posible, evitando las generalidades y las descripciones vagas.

Si se está en contacto con las personas observadas, es necesario abstenerse de hacer comentarios cualitativos o que impliquen un juicio de valores.

Observar las reglas de cortesía y seguridad.

### **Secuela de la observación**

Documentar y organizar formalmente las notas, impresionistas, etc.

Revisar los resultados y conclusiones junto con la persona observada, el supervisor inmediato y posiblemente otro de sistemas.

## **Procesamiento de la Investigación**

Dadas que las descripciones se utilizarán en forma repetitiva a través de una información y después, durante el diseño, se sugiere un formato fácil para utilizar que simplifique el registro y los detalles de consulta cuando se necesiten.

Toda investigación se origina en una idea, un problema o situación problemática, pero como las situaciones problemáticas son diversas y de diversa índole, no existe un esquema único para formular los proyectos sobre los cuales el investigador se propone realizar una investigación empírica sobre ellas.

Existe una gran variedad de fuentes que pueden generar ideas de investigación, entre las cuáles podemos mencionar las experiencias individuales, la lectura de libros, revistas, periódicos. Teorías ya desarrolladas, descubrimientos, productos de investigaciones, conversaciones personales, observaciones de hechos, creencias e incluso presentimientos también son fuentes de ideas.

### **Recolección de la Información**

La Recolección de Datos, consiste en la recopilación de información; se lleva a cabo por medio de entrevistas, cuestionarios y observación; donde el analista obtiene y desarrolla los sistemas de información logrando sus metas y objetivos. El analista debe de demostrar y desarrollar las destrezas de sus conocimientos manifestando su honestidad, imparcialidad, habilidad, objetividad, control, comunicación, comprensión y cortesía para lograr la búsqueda de información a través de las herramientas antes mencionada.

La entrevista, se lleva a cabo en todos los niveles de operación desde el Presidente o el Jefe de Operación.

### Operacionalización de las Variables

Definición	Dimensiones	Indicadores	Índices
<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Método de Control</p> <p>Es el proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias.</p>	<p>Balance General</p> <p>Estado de Resultado</p> <p>Estado de</p> <p>Estado de Flujo de Efectivo</p>	<p>Aplicación de las normas internacionales de Información ( NIIF)</p>	<p>Aplicables</p> <p>Específicas</p> <p>Analíticas</p>
<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Área de crédito</p> <p>Es donde se generan las ventas, que pueden ser al contado y a crédito</p>	<p>Políticas</p> <p>Manual de Funciones</p> <p>Clientes</p>	<p>Créditos Cobranzas</p> <p>Organizacional</p> <p>Departamentales</p> <p>Clases</p>	<p>Muy buena</p> <p>Buena</p> <p>Malas</p> <p>Funcionales Inadecuadas</p> <p>Excelentes</p> <p>Buenos</p> <p>Regular</p> <p>Malos</p>

Cuadro No. 3  
Elaborado por: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

## CAPÍTULO IV

### PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### Análisis e Interpretación de Resultados

#### 1.- ¿Cómo evaluaría usted al área de créditos y cobranzas?

##### EVALUACIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA

Población	Cantidad	%
Muy Bueno	2	40%
Bueno	2	40%
Malo	1	20%
Total	5	100%

Cuadro No. 4  
Elaborado: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

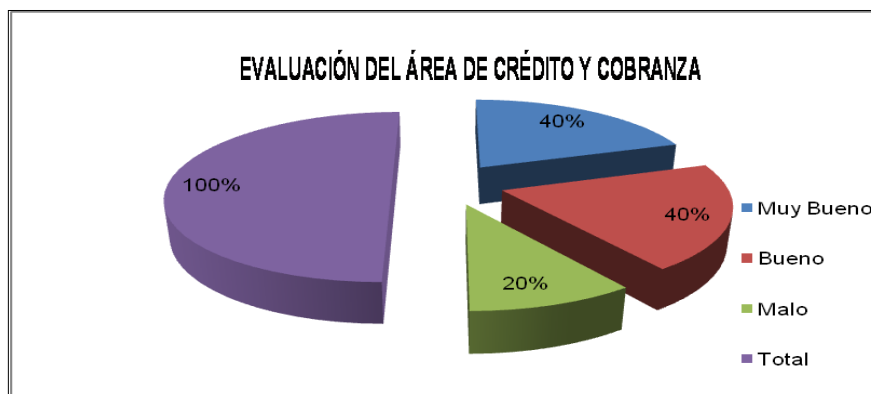


Gráfico No.1  
Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

#### Interpretación de la pregunta # 1

El gráfico nos indica que la población ha calificado al departamento de crédito de la siguiente forma. Muy buena, dos personas que representa el 40% la cual tiene criterios antiguos y tradicionales; bueno que comprende 2 personas que representan el 40%, los cuales piensan que la empresa se ha podido mantener llevando los actuales métodos y que puede seguirlos llevando por más tiempo; y califican como malo 1 persona que representa el 20%, ya que opinan que la empresa debe modernizarse, para poder enfrentarse a la competencia y seguir liderando el mercado.



**2.- ¿Piensa usted que es importante brindar al personal capacitación constante?**

**DEBE BRINDARSE CAPACITACIÓN CONSTANTE**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
SI	4	80%
NO	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 5  
Elaborado por: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

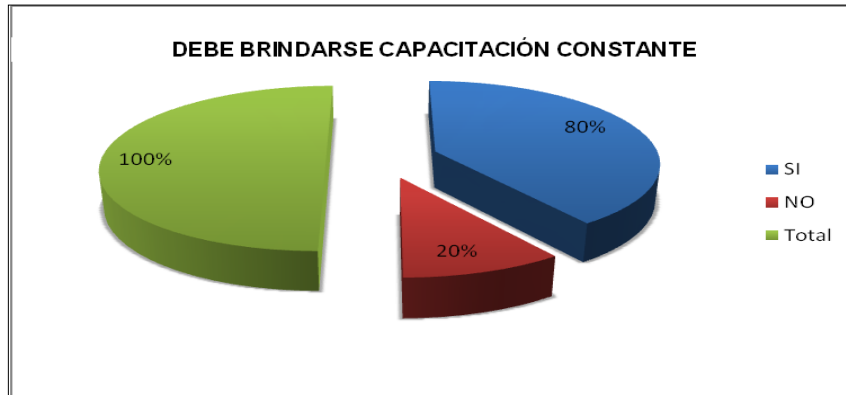


Gráfico No.2  
Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

**Interpretación de la pregunta # 2**

El gráfico nos indica que 4 personas que representan el 80% de la población han expresado que debe brindarse capacitación constante para que el personal desarrolle nuevas técnicas para mejorar y mantener la cartera de clientes, ya que es vital para toda compañía mejorar sus niveles de ventas y si no tiene el personal adecuado y bien entrenado no podrá lograr los objetivos planteados; y 1 persona que representa el 20% de la población cree que no es necesario capacitación ya que representaría un gasto inadecuado y que el personal puede trabajar sin ningún problema.

**3.- ¿Cree usted que es necesario aplicar nuevas técnicas de crédito, para mantener niveles bajo de riesgo crediticio?**

**DEBE APLICARSE NUEVAS TÉCNICAS DE  
CRÉDITO PARA MANTENER NIVELES BAJOS  
DE RIESGO CREDITICIO**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Cuadro No. 6  
Elaborado por: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

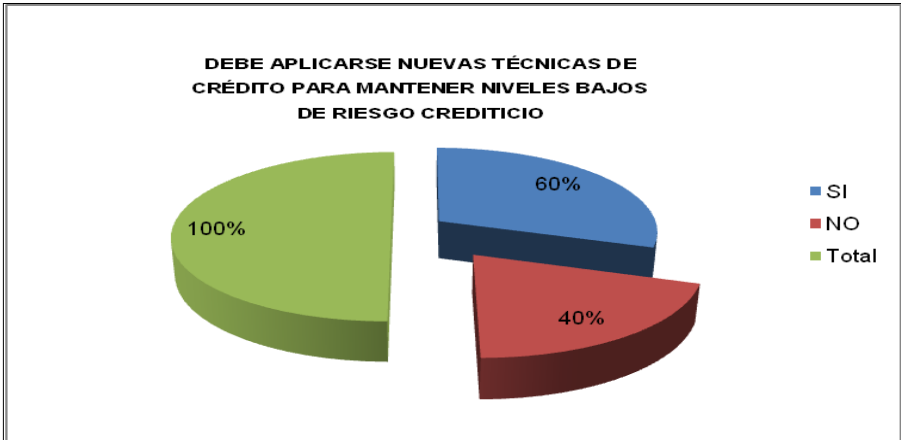


Gráfico No. 3  
Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

**Interpretación de la pregunta # 3**

El gráfico nos indica que 3 personas que representan el 60% han indicado que si deben aplicarse nuevas técnicas para mantener niveles bajos de riesgo crediticio, ya que no se aceptaría clientes que no cumplan con los requisitos exigidos, representa tiempo y dinero realizar el seguimiento; y 2 personas que representan el 40% opinan que no están de acuerdo pues representaría pérdida de clientes, que en muchas ocasiones son clientes fijos, que a veces a atrasan en los pagos.

**4.- ¿Cree usted que los plazos para el pago de los créditos otorgados a los clientes son adecuados?**

**LOS PLAZOS PARA EL PAGO DE LOS CRÉDITOS  
OTORGADOS A LOS CLIENTES SON ADECUADOS**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	2	<b>40%</b>
<b>NO</b>	3	<b>60%</b>
<b>Total</b>	5	100%

Cuadro No. 7

Elaborado por: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

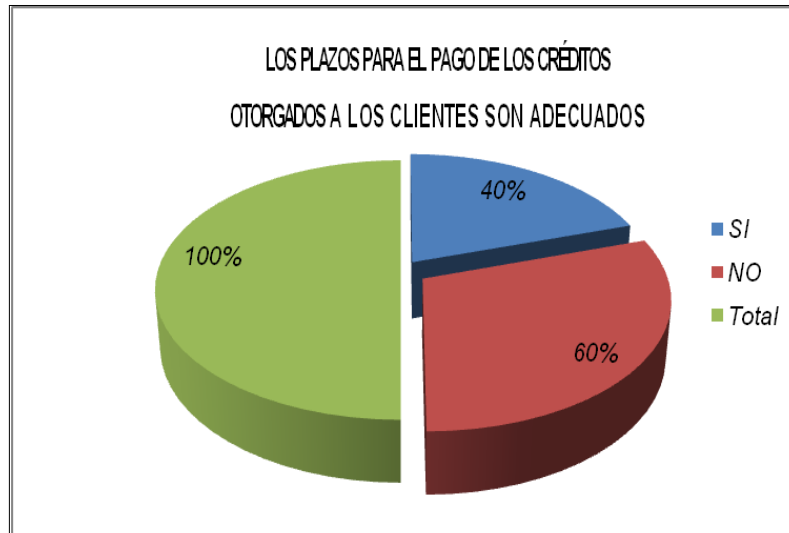


Gráfico No. 4

Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

**Interpretación de la pregunta # 4**

El gráfico nos indica que 2 personas que representan el 40% han indicado que si son adecuados los créditos otorgados a los clientes; y 3 personas que representan el 60% piensan que no son adecuados los créditos otorgados, que ya que no se realiza un estudio del cliente para otorgar créditos se debe analizar el monto de la venta y el historial del cliente.

5.- ¿Cómo calificaría usted el Manual de Créditos y Cobranzas, aplicados actualmente en la Piladora “Joffre Jr.”?

### CALIFICACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZA

Población	Cantidad	%
Muy Bueno	1	20%
Bueno	3	60%
Malo	1	20%
Total	5	100%

Cuadro No. 8

Elaborado: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

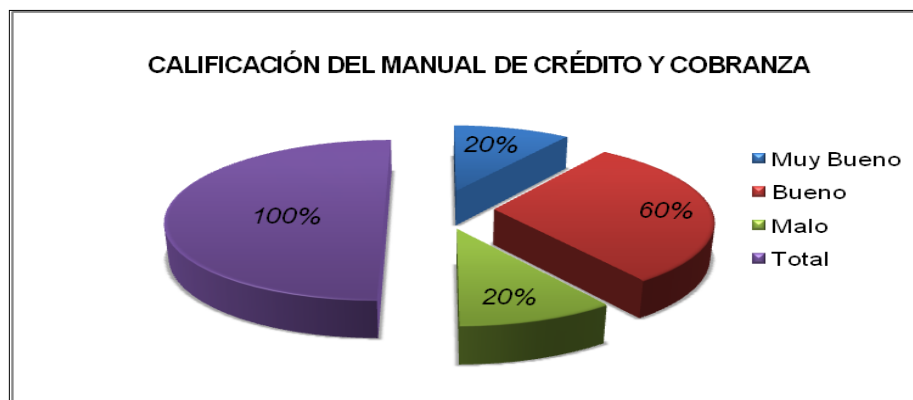


Gráfico No. 5

Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

### Interpretación de la pregunta # 5

El gráfico nos indica que 1 persona que representan el 20% indican que es muy bueno ya que la empresa ha obtenido ventas e ingresos; 3 personas que representan el 60% dicen que es bueno porque se han mantenido puntuales los pagos de los sueldos; y 1 persona piensa que es malo porque no ha podido captar más clientela, mientras que la competencia ha crecido.

6.- ¿Piensa usted que el Departamento de Crédito y Cobranzas, está bien estructurado de acuerdo a las nuevas técnicas del mercado?

**EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA ESTA BIEN ESTRUCTURADO DE ACUERDO A LAS NUEVAS TÉCNICAS DEL MERCADO**

Población	Cantidad	%
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Cuadro No. 9

Elaborado: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa



Gráfico No. 6

Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

**Interpretación de la pregunta # 6**

El gráfico nos indica que 1 persona que representa el 20% piensa que está bien estructurado de acuerdo al mercado actual; mientras que 4 personas que representan el 80% consideran que la empresa necesita modernizarse y aplicar nuevas técnicas, ya que hoy en día es necesario aplicar nuevas tendencias que ayuden al desarrollo de la empresa.

**7.- ¿Cree usted que el cliente tiene una buena atención de acuerdo a la capacidad operativa de compra?**

**EL CLIENTE TIENE UNA BUENA ATENCIÓN DE ACUERDO A LA CAPACIDAD OPERATIVA DE COMPRA**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
SI	<b>2</b>	<b>40%</b>
NO	<b>3</b>	<b>60%</b>
Total	<b>5</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 10

Elaborado: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa



Gráfico No. 7

Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

**Interpretación de la Pregunta # 7**

El gráfico nos indica que 2 personas que representan el 40% de la población opinan que el cliente si tiene una buena atención y 3 personas que representan el 60% de la población consideran que no se está realizando una buena atención, ya que a mayor venta el cliente debe recibir mejores beneficios, mayor descuento, plazos más largos de pago, mayor venta, mejores ingresos tiene la empresa.

**8.- ¿Cómo calificaría usted la cartera por cobrar de acuerdo a su historial de pagos de los clientes?**

**CALIFICACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DEACUERDO A SU HISTORIAL DE PAGO DE LOS CUENTES**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Muy Bueno	<b>1</b>	20%
Bueno	<b>1</b>	20%
Malo	<b>3</b>	60%
Total	<b>5</b>	100%

Cuadro No. 11

Elaborado: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

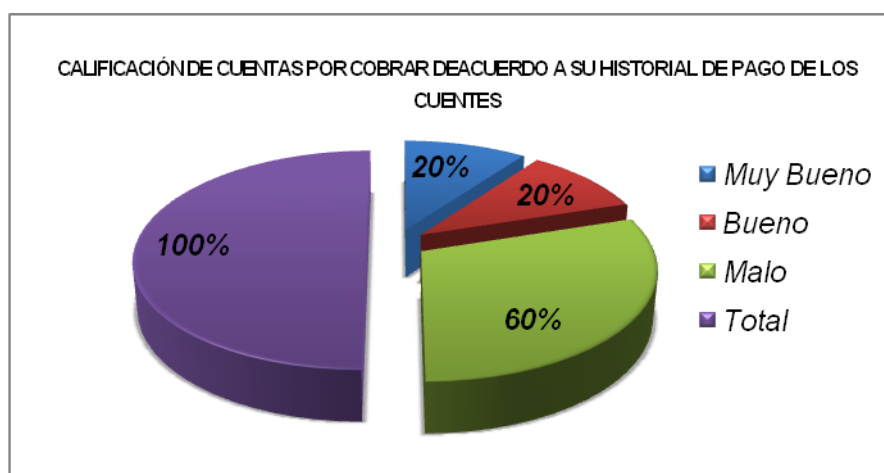


Gráfico No. 8

Elaborado por: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

**Interpretación de la pregunta #8**

El gráfico nos indica que 1 persona que representa el 20% de la población opinan que es muy buena la calificación a los clientes de acuerdo a su historial de pago; 1 persona que representa el 20% indica que es buena la calificación y que la empresa debe seguir trabajando de igual forma, 3 personas que representa el 60% indican que no se está realizando una calificación al cliente de acuerdo a su historial, ya que no existen políticas en el manual de funciones que hablen de este tema.

## 9.- ¿Piensa usted que se está realizando un buen sistema de cobranza, y seguimiento a los clientes?

### SE REALIZA UN BUEN SISTEMA DE COBRANZA A LOS CLIENTES

Población	Cantidad	%
SI	1	20%
NO	4	80%
Total	5	100%

Cuadro No. 12

Elaborado: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

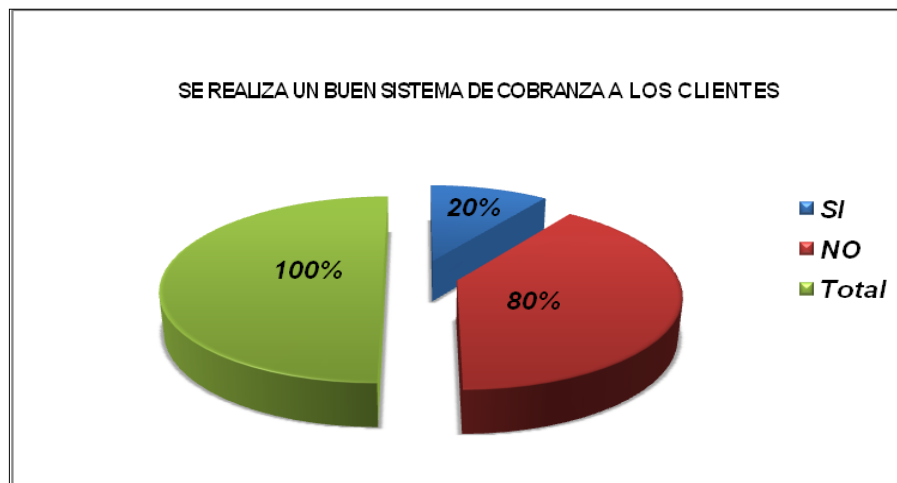


Gráfico No. 9

Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

### Interpretación de la pregunta # 9

El gráfico nos indica que 1 persona que representa el 20% de la población opina que se está realizando un buen seguimiento y cobranza a los clientes y 4 personas que representan el 80% indican que no se está realizando un buen seguimiento, ya que los cobros no se realizan en las fechas pactadas y esto provoca atrasos a pagos como proveedores, seguro, por lo que se necesita implementar nuevos sistemas que estén de acuerdo a los contratos establecidos para poder cumplir con los pagos.



**10.- ¿Cree usted que el sistema de control interno para la evaluación de los créditos otorgados es el adecuado?**

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ES EL ADECUADO**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
SI	<b>2</b>	40%
NO	<b>3</b>	60%
Total	<b>5</b>	100%

Cuadro No. 13

Elaborado: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

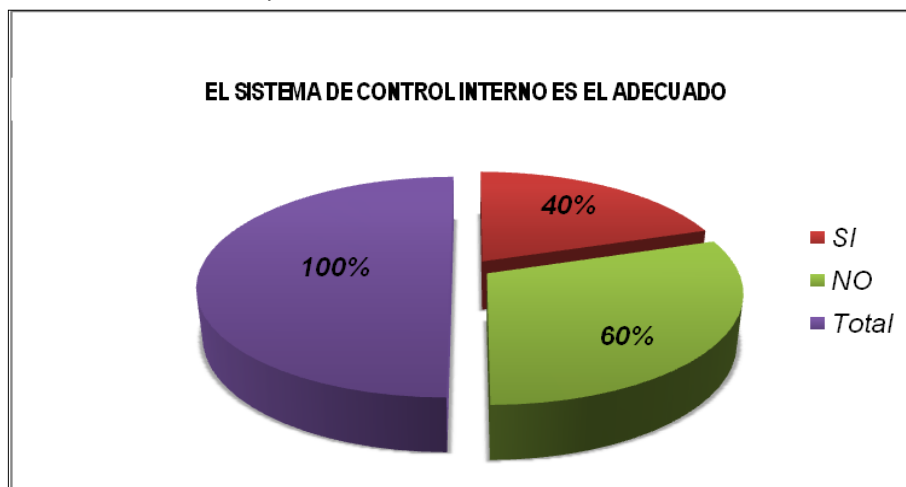


Gráfico No. 10

Elaborado por Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

**Interpretación de la pregunta #10**

El gráfico nos indica que 2 personas que representan el 40% de la población opinan que existe un buen sistema de control interno; y 3 personas que representan el 60% de la población, indican que no hay un sistema de control interno adecuado a las exigencias del mercado, ya que el actual es antiguo y se necesita establecer un sistema moderno acorde a las necesidades del mercado.

## **Verificación de preguntas a defender**

La investigación plantea interrogantes en relación a las variables y los objetivos específicos, toma en consideración las causas y efectos, propone una reestructuración del área, de crédito y cobranzas, los autores de este proyecto de reestructuración del proceso contable en las áreas de crédito y cobranzas de la Piladora “Joffre Jr.”

Planteamos las siguientes preguntas:

### **1. ¿Qué métodos y procedimientos de cobranza se debe aplicar en la empresa?**

Los métodos y procedimientos de cobranza que debe llevar la empresa es cobranza directa; a través de la caja de la empresa, por este medio los clientes le cancelan directamente a la empresa y, cobranzas por medio de cobradores. La cobranza debe ser puntual, ya que es vital para el éxito de la empresa, cualquiera que sea la magnitud del contrato, sus utilidades dependen principalmente del ciclo, la frecuencia de reinversión de su capital, las utilidades no pueden ser proporcionalmente grandes a menos que la cobranza se haga puntual.

### **2. ¿Cuál sería el objetivo principal del departamento de crédito y cobranza?**

El objetivo principal del departamento de crédito y cobranza sería informar a cada cliente vía telefónica, fax o correo electrónico que el plazo del crédito está por vencer por lo que se espera pago puntual y que sus cuentas vencidas no le permitirán retirar material, hasta que proceda a la cancelación del monto vencido, por lo que quisiera evitar causarle molestias y atrasos en sus obras.

Ya que una vez que al cliente se le permite atrasarse en una cuenta sin un recordatorio, está listo para dejar cuentas futuras en la misma forma, con fechas vencidas.

### **3. ¿Con qué políticas se desarrolla la compañía y cómo afectan a su rendimiento?**

La compañía se desarrolla con políticas de créditos desactualizadas que no le permiten desarrollar su potencial, no se está considerando su objetivo principal que es obtener resultados favorables.

### **4. ¿Por qué se debe implementar un nuevo manual de funciones en el departamento de crédito y cobranzas?**

Debe implementarse un nuevo manual de funciones que es un proceso que lleva a cabo la Alta Gerencia de la empresa, diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos, los cuales son:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces.
- Preservar al patrimonio para que no produzcan pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

### **5. ¿Cómo podemos brindar seguridad, confiabilidad y obtener a la vez un resultado eficientemente productivo en el manejo del**

### **departamento de cartera de clientes?**

Para poder brindar la seguridad en el manejo del departamento de cartera, se debe realizar controles periódicos que deberían ser mensuales, comparando los reportes contra documentación física tales como cheques a la vista, cheques a fecha, pagarés, notas de crédito, recibos de cobro, letras de cambio, confirmando que toda esta documentación se encuentre registrada, para poder obtener saldos correctos de clientes.

Estos controles deberían realizarlo una persona del departamento de contabilidad para emitir informes correctos e informar a la gerencia el desempeño del departamento de cartera.

### **6. ¿Cuál debe ser el perfil para evaluar la capacidad y eficacia del personal a contratar en el departamento de créditos y cobranzas?**

Para poder evaluar al personal a contratar se debe realizar la respectiva entrevista, en la cual se debe aplicar un test para determinar que la persona a seleccionar cumpla con el perfil que requiere el departamento.

También se debe considerar su grado de conocimientos, estudios, la rama de especialización, sus años de experiencia, cursos realizados, tiempo de estabilidad en las otras empresas, honorabilidad, personalidad, capacidad de liderazgo en caso que el puesto lo amerite.

### **7. ¿De qué manera se puede medir la gestión del departamento de crédito y cobranza de la Piladora “Joffre Jr.”?**

La gestión del área de crédito y cobranza se puede medir de acuerdo a la implementación de políticas de créditos y cobranzas que permitan

tener un manual de crédito y cobranzas de acuerdo a la necesidad del mercado, para que pueda enfrentar a la competencia.

#### **8. ¿Qué cambios deben aplicarse en las políticas financieras para obtener mejores resultados?**

Para obtener mejores resultados deben aplicarse la política de crédito flexible que deben tener presente que su objetivo es aumentar las ventas y disminuir los costos.

Si los cambios se encaminan a aumentar el volumen de ventas implicará, costos incrementales y viceversa; por tanto al analizar los cambios en la política de crédito se deben cuantificar los efectos de los mismos sobre los clientes antiguos y los nuevos y comparar las utilidades marginales en las ventas y los costos de la inversión marginal que se producirán, pues mediante este análisis la empresa puede desplazarse hacia su política óptima de crédito.

#### **9. ¿De qué manera afecta los informes de cartera en los Estados de Flujo de Efectivo?**

El informe de cartera afecta a los Estados de Flujo de Estado, ya que muestra el movimiento de ingresos y egresos y la disponibilidad de fondos a una fecha determinada.

La información dada por este instrumento financiero reduce la incertidumbre y respalda el proceso de toma de decisiones en la empresa; es por ello que la información que brinda este estado financiero básico se caracteriza por su exactitud, por la forma en ser estructurada y presentada, frecuencia en la cual se da alcance, origen, temporalidad, pertinencia, oportunidad, y por ser una información completa.

Esto quiere decir que si no se ha cumplido con una cobranza estimada la

empresa no podrá cumplir con sus objetivos, poniendo en peligro la estabilidad de la empresa

**10. ¿Por qué cree usted que el rubro de las cuentas incobrables se encuentra elevado?**

Esto se debe a que en muchas ocasiones las empresas en su esfuerzo por aumentar las ventas conceden crédito con demasiada liberalidad o no se muestran muy diligentes en el cobro de las deudas de los clientes.

Tales prácticas pueden generar costos innecesarios que, en períodos de recesión, tal vez representen la línea divisoria entre la supervivencia y la quiebra.

Por lo que es recomendable, el cambio de políticas para conceder los créditos, así mismo hacer una estimación Contable para Cuentas Incobrables.

**11. ¿Por qué considera que en las ventas a realizarse en la piladora no se está realizando un trabajo correcto?**

En las ventas no se está realizando un buen trabajo, porque en muchas ocasiones se está atendiendo a varios clientes al mismo tiempo, por lo que no genera y entrega la factura en ese momento, entregándola en lo posterior, esto ocasiona tiempo y costo, la factura la debe emitir otra persona, para que el cliente tenga una atención ágil y oportuna.

**12. ¿Cuál debería ser el análisis para conceder un crédito?**

Siendo el área de crédito el que realiza la concesión de crédito, este debe considerar, la capacidad operativa, garantías y situación financiera del cliente, es por esto que debe realizarse un análisis de estos que son vitales para que la empresa tenga una rápida recuperación de la inversión.

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

Luego de revisar los procesos que intervienen en el área de crédito y cobranza de la Piladora “Joffre Jr.”, se han encontrado falencias, las cuales detallamos a continuación.

- Las políticas de créditos y cobranzas, no se han modernizado para poder crear un manual de funciones del departamento de crédito y cobranzas acorde a las necesidades del mercado.
- Falta de capacitación continua, ya que en los últimos años no se ha considerado la preparación y capacitación del personal que se desempeña en esta empresa, lo que dificulta el correcto desempeño, tanto en la parte profesional como en el trato humano.
- No se realiza un seguimiento en las actividades de ventas, manejo de documentación, seguimiento y evaluación sistema de cobranza, aplicación de créditos considerando el tipo de clientes, provocando en muchas ocasiones la pérdida de clientes que forman parte de la cartera.
- No se cuenta con el personal necesario ocasionando que la información no sea ingresada de forma inmediata, que sea incorrecta, a destiempo y en muchas ocasiones al realizar el cierre de balances no se pueda obtener valores reales, lo que afecta en la elaboración de los estados de Flujos de efectivo provocando en muchas ocasiones falta de liquidez.
- No se ha realizado renovación en el equipo de trabajo, no cuenta con la infraestructura necesaria acorde a su crecimiento y a las exigencias del mercado.
- Falta de análisis de las cuentas incobrables, ya que actualmente el saldo

de esta cuenta se encuentra elevado, provocando que los resultados de liquidez no logren las cifras estimadas, esto quiere decir que la inversión realizada no tiene la rotación esperada.

### **Recomendaciones**

- Elaborar políticas de créditos que permitan una estructuración en el área de crédito, para que se pueda implementar un manual de funciones estableciendo funciones específicas al personal de este departamento, esto permitirá que se puedan lograr las metas trazadas.
- Establecer las políticas de capacitación continua del personal, para que pueda brindar una atención adecuada a los clientes y de esta forma se puedan realizar las ventas, de manera ágil, se mejorarán las relaciones interdepartamentales, y la empresa se verá beneficiada.
- Establecer en el manual de funciones un seguimiento adecuado de las actividades del área de crédito, para que las ventas se incrementen, los clientes retornen y las gestiones de cobranza se desempeñen de acuerdo a lo pactado en los contratos, aplicando técnicas como recordatorio, etc.
- Supervisión al personal, para determinar en qué punto se necesita a una o varias personas para mejorar sus actividades para que toda la información se encuentre registrada, de esta forma podremos obtener valores reales y que se pueda trabajar en los diferentes balances que realiza la empresa, como Balance General.
- Realizar análisis de las cuentas incobrables para disminuir el saldo y que los estados financieros puedan presentar cantidades que se han proyectado y para que la empresa presente solidez económica para poder mantenerse en el mercado.



## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

Aplicación de método de control en el Área de Crédito en la Piladora “JOFFRE JR.”

#### **Justificación**

La Piladora “Joffre Jr. ” necesita realizar una reestructuración en el área de crédito, mediante la creación de políticas de créditos y cobranzas que les permita ser eficientes y competitivos, ya que actualmente han disminuido las ventas y por lo tanto sus ingresos han bajado ocasionado que no se pueda cumplir con sus obligaciones.

Para lograr estos objetivos se necesita contar con personal que se encuentre en capacitación constante y evaluado de forma psicológica, para saber con qué personal cuenta la empresa y al mismo tiempo motivarlo para que pueda lograr un correcto sistema de ventas, brindando el crédito adecuado y realizando un buen manejo de las cobranzas para lograr mantener a los clientes existentes y aumentar el rubro de cartera con nuevos clientes.

Actualmente no se está realizando un seguimiento adecuado a las actividades que se generan en el área de créditos, provocando mal aplicación en los créditos, no se cuenta con un control adecuado de las recaudaciones y no se está realizando un seguimiento adecuado a los clientes ya que en muchas ocasiones se ha perdido clientes que formaban parte de la cartera.

Se observa que no se encuentra ingresada toda la información en el sistema, ocasionado que los estados financieros no presenten cifras correctas dificultando la elaboración de los Flujos de Efectivos.

Los clientes es una de las cuentas más importantes de la empresa los cuales deben ser estudiados y clasificados de acuerdo a políticas que permitan asegurar el retorno de la inversión, caso contrario se convertirá en un cliente difícil de cobrar y al cierre del Balance a fin de año, incrementará el rubro de las cuentas incobrables que afectarían a los estados financieros, tales como balance general, balance general proyectado, estado de flujo de efectivo ya que no podría cumplirse con las metas propuestas porque los ingresos no cubrirían las expectativas que fueron planteadas y por consiguiente no se podrán pagar las obligaciones.

Cabe indicar que debe brindarse al personal facilidades y comodidades dotándole de equipos modernos para lograr un correcto desempeño del departamento y de esta forma conseguir incrementar las ventas.

## **Fundamentación Teórica**

### **Créditos y cobranzas**

La administración del crédito se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar. En nuestro caso esta actividad comprende la venta de arroz pilado producto de consumo masivo, de estas operaciones se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos.

Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que se utilicen para ejercer un control efectivo sobre los

créditos y las cobranzas, la visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente al departamento de crédito y cobranzas. Así, se pretende lograr los objetivos propuestos para la Piladora Joffre Jr., empresa donde el volumen de sus ventas y el nivel de sus utilidades netas periódicas dependen de las ventas a crédito.

En la presente investigación se utiliza el nombre de cuentas por cobrar para designar todos los derechos a cobrar de la empresa a corto plazo, por lo tanto, letras de cambio, y otros documentos por cobrar que provengan de las operaciones normales del negocio y que la recuperación esté comprendida dentro del ciclo normal de operaciones del mismo que dan contenidos en este concepto.

Generalmente el término de cuentas por cobrar, es utilizado para denominar los créditos concedidos en cuentas abiertas y recuperables a corto plazo; es decir, a base de cargos y abonos, en los cuales figura la firma del deudor como obligado a pagar.

Así, se conceden plazos de manera razonable y con descuentos dependiendo del cliente y el volumen de la venta, todos estos aspectos deben estar formalizados en los documentos por cobrar antes mencionados.

Sin embargo, ese formalismo no impide que puedan ser aplicadas en conjunto bajo el rubro de cuentas por cobrar ya que los aspectos relacionados con la administración y control pueden usarse indistintamente, salvo en los casos de negociación de documentos por cobrar, en los cuales es necesario un tratamiento especial desde el punto de vista legal, contable y financiero.

Es importante considerar las disposiciones legales que rigen los documentos negociables más usuales, como cheques, letras de cambio y pagarés.

## **Fundamentación Práctica**

Para un mayor control en los procesos de cuentas por cobrar de la empresa deberíamos aplicar las siguientes tácticas de control interno:

Aplicar las políticas, procedimientos y funciones que están actualmente estipuladas en el Manual de Procesos (Ver anexo).

Verificar que los Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.) de los clientes estén vigentes, y, en Contabilidad (Asientos de diarios), se encuentren en forma consecutiva a fin de que se pueda alimentar correctamente la base de datos de los clientes a implementarse a fin de que la información sea confiable y de fácil manejo para las personas encargadas.

Verificar que se están cumpliendo con todas las normas tanto tributarias, fiscales y civiles.

Estos manuales, se desarrollan para cada una de las actividades que tengan que ver con los procesos administrativos - financieros, de acuerdo con los lineamientos y exigencias establecidas por la ley.

Dependiendo de estos elementos la aplicación se daría en el momento de plantear y justificar:

- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.

- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos de cuentas por cobrar.
- La generación y aplicación de procedimientos son aplicables a cada una de las empresas, en los diferentes artículos referentes al Control Interno se podrá ahondar sobre los temas específicos de cada departamento o sección empresarial

## **OBJETIVOS**

### **Objetivos Generales.**

- Aplicar control en el área de crédito mediante validación de la información financiera del cliente previo al otorgamiento de un crédito para disminuir en un 10% el porcentaje actual de cartera vencida o cuentas incobrables.

### **Objetivos Específicos.**

- Análisis del procedimiento actual determinando el proceso contable adecuado, para obtener una correcta aplicación de las cuentas por cobrar y las cuentas incobrables.
- Establecer políticas haciendo un proceso de cuentas por cobrar y crédito validando y controlando el módulo de cartera con el objetivo, de obtener información correcta de las cuentas que intervienen en cartera logrando balances reales y oportunos.
- Elaboración de un manual de políticas en el procedimiento de crédito y estudiar los diferentes métodos de análisis económico-

financiero diagnosticando la situación del cliente aplicando el procedimiento propuesto y determinar si están presentes las condiciones de riesgo.

### **Importancia**

La implementación de un método de control en el área de crédito es de vital importancia para la compañía, ya que permite determinar las funciones específicas para el personal del área de crédito, logrando así uno de los objetivos propuestos, además de establecer políticas de ventas y de crédito para lograr una adecuada recuperación de las cartera, la cual está formada por las cuentas por cobrar que constituyen tal vez uno de los activos más importantes de la empresa.

Su misma naturaleza de representar las decisiones de concesión de crédito, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control en las decisiones financieras, como instrumento que contribuye a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa.

La aplicación de procedimientos contables adecuados, permitirá a la compañía obtener una información ágil oportuna y eficiente

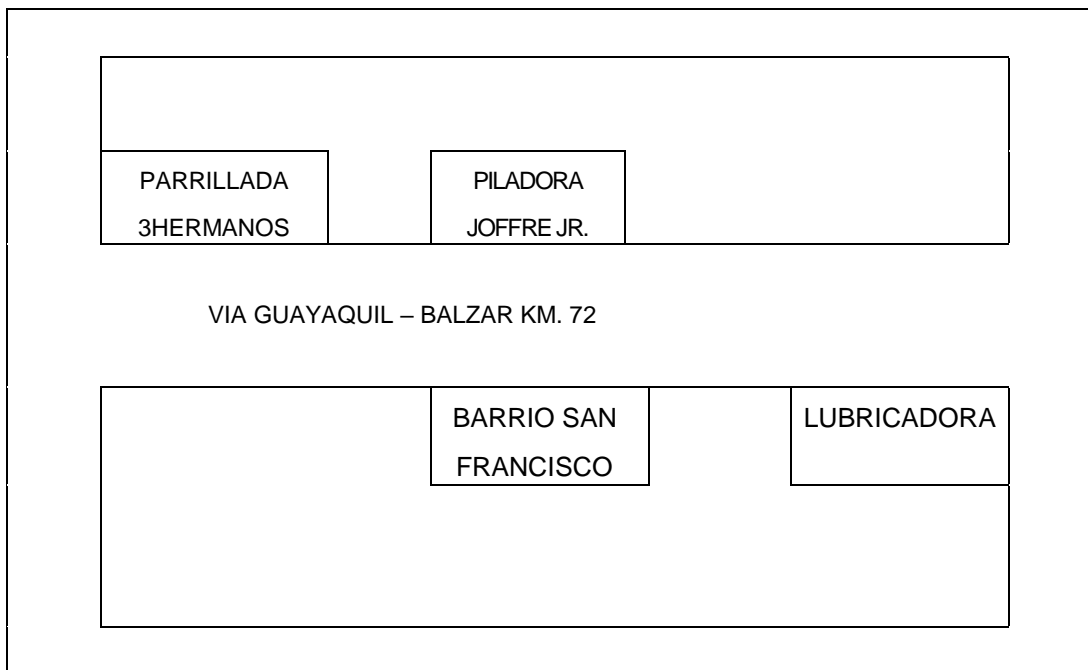
La realización de este manual es de vital importancia porque está enfocado a estos puntos.

- Obtención de la máxima ganancia en operaciones.
- Cobrabilidad de las ventas a crédito, minimizando lo más que se pueda el riesgo de las cuentas por cobrar, a fin de protegerse contra posibles pérdidas.
- Optimización de las ganancias.

### Ubicación

Esta propuesta se la va a llevar a efectos en el Ecuador, Provincia del Guayas, cantón Palestina, en el Km. 72 de la Vía Guayaquil – Balzar frente al Barrio San Francisco. En la Piladora “Joffre Jr.”, la cual se encuentra dedicada al procesamiento de arroz, tales como arroz pilado corriente, arroz pilado envejecido, arrocillo tres cuarto, arrocillo fino, polvillo. De acuerdo a los requerimientos de los clientes.

### Croquis de Ubicación



## PLAN DE EJECUCIÓN

N°	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	PRESUPUESTO
1	Análisis del procedimiento actual determinando el proceso contable adecuado, para obtener una correcta aplicación de las cuentas por cobrar y las cuentas incobrables.	-Análisis de cuentas por cobrar. -Implementar el método de Control. -Identificar las debilidades existentes.	Contador  Auditor  Financiero	\$200.00
2	Establecer políticas haciendo un proceso de cuentas por cobrar y crédito validando y controlando el módulo de cartera con el objetivo, de obtener información correcta de las cuentas que intervienen en cartera logrando balances reales y oportunos.	-Investigación de una adecuada política de cuentas por cobrar y crédito. -Diseño del manual. -Crear los procesos con objetivos plenamente establecidos.	Contador  Ley de Régimen Trib.Inter  Las NEC  Las NIIF  Internet	\$100.00
3	Elaboración de un manual de procedimiento de crédito y estudiar los diferentes métodos de análisis económico-financiero diagnosticando la situación del cliente aplicando el procedimiento propuesto y determinar si están presentes las condiciones de riesgo.	-Ejecutar los cursos bajo la supervisión adecuada. -Ejecutar el nuevo manual de funciones. -Realización de pruebas en el monitoreo de información.	Computador as, Internet, transportes Hojas A4 Lápiz Borrador Refrigerios	\$200.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$500.00</b>

Cuadro No. 14  
Elaborado por: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa



## Descripción de la propuesta

Aplicar un método de control de crédito, que permitan establecer normas para controlar las cuentas por cobrar y la recuperación de estas. A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar entre los cuales tenemos:

- Determinación de un mercado objetivo.
- Solicitante del Crédito (Clientes deudores).
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, cheques, pagares, etc.
- Evaluación de crédito.
- Evaluación de condiciones en que se otorgan.
- Garantías Reales o Prendarias.
- Monto del Crédito, plazos y modalidad de pago.
- Aprobación del mismo.
- Política de cobro.
- Administración del crédito en referencia, etc.
- Validación y control de la documentación.
- Reportes de saldos de clientes.
- Control adecuado de los anticipos de los clientes.
- Supervisión de los archivos de documentos.
- Deudores Morosos.

El propósito de establecer políticas y procedimientos para controlar las

cuentas por cobrar es establecer normas de organización, planificación y control de las cuentas por cobrar y de las medidas que se puedan tomar para asegurar que la recuperación sea adecuada en tiempos y montos. Las cuales deberán ser aplicadas a los clientes, propietarios, empleados.

En la elaboración de las políticas interviene el gerente propietario, quien es el responsable de hacer cumplir estas normas, para lo cual se debe considerar los siguientes puntos.

- Decisiones adecuadas a fin de recuperar los créditos otorgados, esto permitirá preparar los Estados Financieros de la empresa, especialmente El Estado de Flujo de Efectivo, mediante la cual se puede observar la liquidez que cuenta la empresa.
- Se debe mejorar el control a la persona encargada de realizar las cobranzas, para de esta forma poder hacer una recuperación en los tiempos y formas establecidas en los contratos.
- Debe quedar establecido que cuando un cliente no ha cubierto sus obligaciones se debe recurrir a todos los medios posibles, ya que ninguna cuenta debe ser considerada incobrable hasta agotar todos los medios.
- Se debe considerar del establecimiento de reservas adecuadas para cuentas por cobrar dudosas, lo cual debe realizarse aplicando las normas establecidas por las leyes.

El propósito de establecer políticas de créditos es la planificación, supervisión y control de los procedimientos para la determinación de los cupos y plazos máximos de créditos a los clientes de las empresas, las cuales deben aplicarse en todas las empresas del grupo. Al ser establecidas las políticas deberán tomar en consideración, las fechas en que se cancelan el crédito y los riesgos que se pueden presentar. Tales como:

- Riesgo como viabilidad de retorno del crédito
- Riesgo como probabilidad de pérdida
- Riesgo financiero
- Riesgo de descalces de plazos
- Riesgo operacional
- Riesgo de mercado
- Riesgo tecnológico
- Riesgo de eficiencia (costos)
- Riesgo de cobranza
- Riesgo de dirección o capacidad gerencial
- Incumplimiento de contratos

Establecer manuales de funciones adecuados que permitan controlar las actividades del personal y al mismo tiempo desarrollar y capacitar mediante planes estratégicos, para que la compañía obtenga mejores beneficios.

El Manual de funciones es un proceso que lleva acabo la alta Dirección de la empresa y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

Para elaborar el manual de funciones la empresa necesita tener una clara comprensión de sus responsabilidades y de las reglas y regulaciones que gobiernan sus acciones. Por consiguiente, para aumentar el ambiente de control, se debe desarrollar descripciones del trabajo de los empleados y define claramente la autoridad y la responsabilidad dentro de la organización. Aplicando políticas que describan las prácticas del negocio, el conocimiento y la experiencia del personal clave y el uso de los recursos.

Esta figura demuestra que el manual de funciones tiene varios objetivos en la empresa que son:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

La efectividad del manual de funciones se ve afectada por las características del personal de la organización. Por tanto, las políticas y prácticas deben estar dirigidas para contratar, orientar, capacitar, evaluar, aconsejar, promover y compensar a los empleados, ya que tienen un efecto significativo sobre la efectividad del ambiente de control.

Todos los elementos que componen el método de control deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

- Planeación
- Organización
- Procedimiento Personal
- Autorización
- Sistema de información
- Supervisión.

Los manuales deben ser elaborados considerando sus elementos que son:

- Posibles y razonables
- Definidos claramente por escrito
- Útiles

- Aceptados y usados
- Flexibles
- Comunicado a todo el personal
- Controlables

Determinar el proceso contable adecuado, para obtener una correcta aplicación de las cuentas por cobrar y las cuentas incobrables, de acuerdo a las Normas de contabilidad aplicadas en Ecuador y preparando la implementación de las (NIIF)

Las transacciones requieren ser registradas por las cifras y en los períodos contables que se llevaron a cabo y clasificadas en cuentas apropiadas obteniendo el criterio de la administración en la confección de estimaciones y otras decisiones relacionadas con la preparación de los estados financieros.

No existen un medio para reconocer de antemano cuáles cuentas de clientes serán cobrables y cuáles de ellas quedarán sin valor alguno; por lo tanto, no es posible acreditar la cuenta de ningún cliente en particular para reflejar un estimativo total de las pérdidas por créditos en el curso del año; tampoco es posible acreditar la cuenta de control de cuentas por cobrar en el mayor general; la única alternativa consiste en acreditar una cuenta separada denominada estimación para cuentas incobrables con el valor que se considera incobrable.

Cuando la empresa tiene determinada inversión en cuentas por cobrar está actuando bajo condiciones de incertidumbre y riesgo. Por tanto, debe estimarse la probabilidad que existe de recuperar los montos de todas las cuentas por cobrar. Es decir, la determinación de la probabilidad de no efectuar la recuperación de las cuentas de cobro dudoso. Como consecuencia de esta estimación, resultará la cantidad de dinero que se asignaría como pérdida causada por no haber recuperado el valor en cuentas, probablemente, imposibles de cobrar. Para la provisión de las cuentas por cobrar se debe tener en cuenta la verdadera necesidad de

registrar la estimación contable y establecimiento de políticas adecuadas al respecto.

- Compilación de información relevante, suficiente y confiable para respaldar la estimación contable.
- Participación de personal capacitado en la preparación de la estimación contable.
- Evaluación de la estimación a través de comparaciones con resultados reales posteriores o de la congruencia con los planes de operación de la entidad.

Validar y controlar el módulo de cartera con el objetivo, de obtener información correcta de las cuentas que intervienen en cartera logrando balances reales y oportunos.

La contabilidad de cuentas por cobrar forma parte del sistema contable de la empresa. Su tratamiento cobra mayor importancia debido a que gran parte de las operaciones que fluyen a través de las cuentas por cobrar, el monto del total de ventas a crédito y los cobros de cuentas pendientes.

El rubro de cuentas por cobrar de la empresa comprende las deudas que contraen sus clientes cuando éstos le compran material.

En consecuencia, estas operaciones originan trabajos de contabilidad, así como también gastos de administración. Por estas razones, para mantener un registro y control contable y administrativo eficiente sobre los créditos en circulación es recomendable la implantación de mecanismos de registro y control acordes con la tecnología más moderna.

## **Impacto**

Este Proyecto está relacionado con la propuesta de la implementación de un Método de Control de Crédito para la disminución de la cartera vencida incrementando el flujo de efectivo, liquidez, rentabilidad, para obtener expansión en inversiones para la empresa, y esto deriva al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores

Crear manuales para el departamento de créditos y cobranzas para medir la eficiencia y eficacia y al mismo tiempo lograr el incremento de ventas y por ende obtener utilidades, utilizando estrategias de ventas a crédito que le permitan captar clientes, los cuales deben clasificados por tipos y aprobados por la Gerencia General. Poder evaluar los riesgos de otorgar crédito y más aún tomar las medidas precautelares para garantizar el cobro de los clientes, realizando un estudio de la solicitud de crédito con el objetivo de que no formen parte de las cuentas incobrables, para que de esta forma poder obtener los resultados planificados y que la empresa pueda mantener una economía satisfactoria y por consiguiente el personal se beneficie de estos logros.

Realizar controles adecuados de la cartera, verificando que se cumplan los procedimientos establecidos, ya que esto es una parte de los activos que es indispensable para que la empresa pueda mantenerse en el mercado actual y puede ser competitiva, pudiéndose enfrentar a la competencia y al mismo tiempo establecerse en el mercado. El impacto interno económico será invaluable, la buena estructuración dará resultados óptimos, minimizará costos, maximizará el retorno de la cartera, se obtendrán recursos monetarios para inversiones futuras, se evitará una cartera de morosidad de alto riesgo.

## Evaluación

En la evaluación del proyecto nos damos cuenta que la ejecución de procedimientos de control interno en el área de crédito, asegura la integridad y exactitud de las operaciones que se realizarán en la empresa ya que en el momento de implementar este procedimiento se incluyen las actividades de cada uno de los protagonistas y definen nuevas responsabilidades de las personas encargadas del área, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### Evaluación

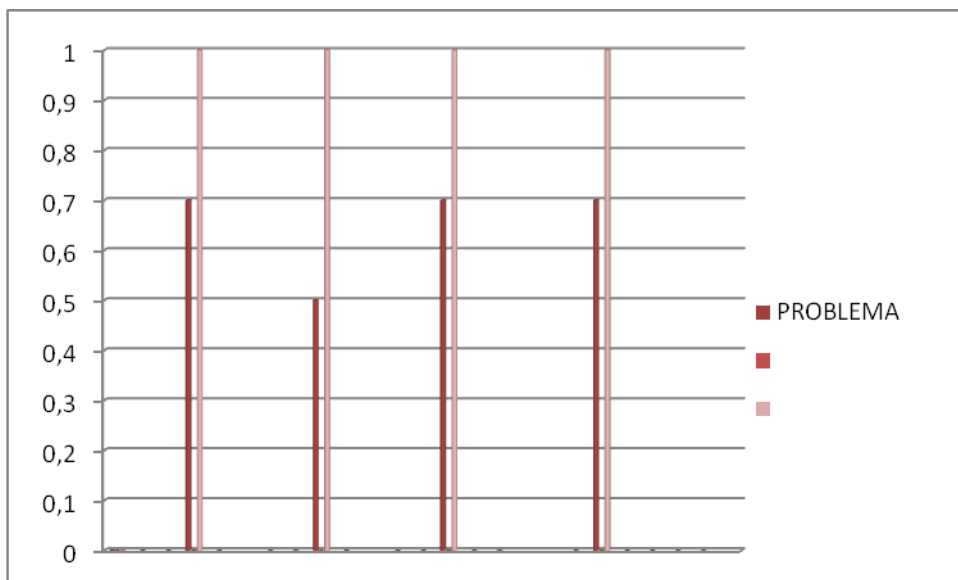
CAUSA	PROBLEMA	RENDIMIENTO	PROPUESTA	RENDIMIENTO
Falta de control	El incremento de ventas hace que los controles no sean eficientes.	70%	Implementación de controles internos en los procesos de créditos y cobranzas	100%
Falta de Capacitación	El cambio y la creación de un nuevo manual	50%	Capacitación permanente al personal para la preparación de informes a los Entes de control	100%
Atraso en el manejo de información	El cambio e incremento de información	70%	Hacer cumplir la política de recibir documentación de los clientes que requieren de un crédito en la empresa.	100%
Mala planificación y ejecución de las cobranzas	Mala visión de la ejecución de los créditos y cobranzas	70%	La planificación del nuevo manual debe enfocarse en la disminución de la cartera vencida con propuestas de recuperación.	100%



Al finalizar este proyecto utilizaremos como medida la verificación los También será de gran ayuda los comentarios de cada uno de los empleados y la revisión del Contador, de cada caso que se presento y como fue tratado.

La validación de la información que se genera en el departamento de créditos y cobranzas es vital para lograr el objetivo esperado, con un buen manejo de la documentación, implementando un sistema de clasificación de archivos que permita obtener información oportuna en el momento requerido, controlando los saldos, anticipos, pagos etc.

Luego de la evaluación de esta Propuesta se logra determinar que la eficiente planificación de las cuentas por cobrar, debe enfocarse en la cartera vencida y proponer a los clientes financiamiento para la recuperación de la misma.



Cuadro No. 17  
Elaborado por: Sheyla Alvarado – Lorena Ochoa

# ANEXOS

# **ANEXO N° 1**

## **MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Esta área debe perseguir el siguiente objetivo: la formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio.

La principal función del departamento es determinar el riesgo que significará para la empresa otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito.

### **Funciones del área de créditos y cobranzas**

- mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras
- Es importante que el personal tenga a mano estudios de mercado y estudios sectoriales.
- Realizar estudios de segmento.
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- Realizar estudios sectoriales
- Contar con información bibliográfica al alcance para posibles consultas, además de estar al tanto y al día de las publicaciones de la prensa en lo que se refiere al movimiento macroeconómico y las tendencias políticas y monetarias.

### **Principios básicos de política crediticia**

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la empresa ya que la evaluación y administración es completamente distinta.
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrán.

- Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

### **Políticas Generales**

- Riesgo de la cartera
- Riesgo por cliente
- Requerimiento de información

### **Análisis De Créditos**

#### Generalidades

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.
- Es necesario e importante contar con buen criterio y sentido común.

#### Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito:

En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.

- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma empresa como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.

#### Operatoria del crédito

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, y la forma de pago que en este caso será mediante cheques, letras de cambio y pagarés).

- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía de los clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito.

### **Aspectos necesarios en el análisis**

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

### **Riesgo Del Crédito**

Desde el punto de vista del crédito

- Riesgo como viabilidad de retorno del crédito
- Riesgo como probabilidad de pérdida
- Riesgo país o del marco empresarial
- Riesgo de sector
- Riesgo financiero
- Riesgo de mantenimiento de valor de la moneda Vs precios
- Riesgos cambiarios (macroeconómicos –globales)
- Riesgo de fluctuaciones de las tasas de interés
- Riesgo de descalces de plazos
- Riesgo operacional
- Riesgo de mercado
- Riesgo de eficiencia (costos)
- Riesgos de abastecimiento
- Riesgo de cobranza
- Riesgo de dirección o capacidad gerencial
- Riesgo por no renovación de fuente productiva
- Riesgo de irregularidades del mercado
- Cierres de mercado

- Riesgo de situación patrimonial
- Riesgo de seriedad y moralidad
- Adulteración de información
- Actos ilegales
- Sobregiros reiterados
- Riesgo de las garantías

### **Procedimientos paso a paso para la concesión y/u otorgamiento de un crédito**

Requerimiento de información del cliente:

- empresas o personas jurídicas
- Solicitud de la operación
- Perfil empresarial destacando la actividad de la empresa o del cliente.
- Estados financieros de la empresa (recomendable de las dos últimas gestiones)
- Flujo de caja proyectado con los supuestos considerados en dicha proyección (recomendable por el periodo de crédito)
- Cédula de identidad
- Documentación legal de la empresa Balance con antigüedad no mayor a 6 meses.
- Calificación de la auditoria, hay que tener en cuenta que no todos los auditores califican

		<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidades</b>
	<b>Oportunidad</b>	Uso de fortalezas para aprovechar oportunidades	Superando debilidades obteniendo ventajas de oportunidades
	<b>Amenaza</b>	Uso de fortalezas para aplacar amenazas	Minimizar debilidades y anular amenazas

**Aprobación del Crédito**

La aprobación del Crédito está a cargo tanto del Jefe de Cartera del área de crédito como del Gerente General y Propietario de la Empresa, en base a montos establecidos.



# **ANEXO N° 2**

**PILADORA JOFRE JR.  
JOFRE GOYA CABRERA  
BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010**

<b>ACTIVO</b>		
<i>ACTIVO CORRIENTE</i>		
CAJA, BANCOS	32.199,72	
CTAS Y DOC POR COBRAR	47.800,00	
PROVISION CTAS INCOBRABLES	478,00	
CREDITO TRIBUTARIO	144,60	
INVENTARIO	80.000,00	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		159.666,32
 <i>ACTIVO FIJO</i>		
TERRENOS	10.000,00	
EDIFICIOS	20.500,00	
MAQUINARIA	70.000,00	
EQUIPO DE COMPUTACION	2.800,00	
VEHICULOS	32.000,00	
DEP. ACUM ACTIVO FIJO	55.858,33	
<b>TOTAL DE ACTIVO FIJO</b>		<u>79.441,67</u>
<b><u>TOTAL DE ACTIVO</u></b>		<b><u>239.107,99</u></b>
 <b>PASIVO</b>		
<i>PASICO CORRIENTE</i>		
CUENTAS POR PAGAR	<u>3.500,00</u>	
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		3.500,00
 <i>PASIVO NO CORRIENTE</i>		
PRESTAMO BANCARIO	<u>32.756,00</u>	
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<u>32.756,00</u>
<b><u>TOTAL PASIVO</u></b>		36.256,00
 <b>PATRIMONIO</b>		
<i>CAPITAL</i>		
CAPITAL SOCIAL	191.743,13	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	<u>11.108,86</u>	
<b><u>TOTAL DE PATRIMONIO</u></b>		<u>202.851,99</u>
<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b><u>239.107,99</u></b>

# **ANEXO N° 3**

**Piladora Joffre Junior****Cuentas por cobrar****al 31 de diciembre de 2010**

Documento TP	Numero	Fecha de emisión	Cientes	Valor de documento	Saldo
				\$	\$
Factura	345	08/06/2011	Samuel Cisneros	8.400,00	8.400,00
				\$	\$
Factura	398	24/08/2011	Jimmy Espinoza	9.600,00	5.600,00
				\$	\$
Factura	401	30/08/2011	Patricio Orozco	12.500,00	9.800,00
				\$	\$
Factura	465	15/09/2011	María Sandoval	5.400,00	5.400,00
				\$	\$
Factura	471	20/09/2011	Darwin Ponce	4.500,00	3.920,00
				\$	\$
Factura	488	08/10/2011	Ivan Martillo	12.000,00	7.000,00
				\$	\$
Factura	496	25/10/2011	Carlos Mosquera	6.600,00	6.600,00
				\$	\$
Factura	513	04/11/2011	Santiago Rodríguez	4.080,00	1.080,00

**ESTIMACION ACTUAL**

	CIFRAS	PORCENTAJES
0-30 DIAS	\$ 1.080,00	2%
31-60 DIAS	\$ 13.600,00	28%
61-90 DIAS	\$ 9.320,00	20%
90- MAS	\$ 23.800,00	50%
TOTAL	\$ 47.800,00	100%

**ESTIMADO A FUTURO**

	CIFRAS	PORCENTAJES
0-30 DIAS	\$ -	0%
31-60 DIAS	\$ 7.340,00	15%
61-90 DIAS	\$ 4.660,00	10%
90- MAS	\$ 11.900,00	25%
TOTAL	\$ 23.900,00	50%

