



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:
PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO
PARA UNA EMPRESA ALMACENERA Y COMERCIALIZADORA DE
PRODUCTOS E INSUMOS AGRÍCOLAS**

**Autora:
Campuzano Segovia Jorge Andrés**

**Tutor:
Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes. PhD**

**Guayaquil, Ecuador
2019**

DEDICATORIA

A mis padres, por apoyarme a terminar mi carrera y a obtener un título, son los mejores padres que alguien podría desear. A mi abuelito Alberto Campuzano quien fue la persona que siempre estuvo aconsejándome y ayudándome, gran parte de este logro es gracias a él.

A mis hermanas por apoyarme y a mis hijas quienes son y serán mis grandes amores al igual que mi familia que me ayudaron a obtener este título profesional.

Campuzano Segovia Jorge Andrés

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de darme unos padres extraordinarios los cuales con gran esfuerzo me han ayudado a la obtención de este título, el cual los enorgullece mucho.

A mi familia por sus consejos, apoyo incondicional los cuales no solo durante el tiempo de estudio sino siempre han estado apoyándome y como resultado hemos logrado el título de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

A los profesores por sus enseñanzas, y compañeros de clases por el tiempo compartido en el tiempo de estudio y de los cuales algunos se convirtieron con el tiempo en amigos.

Campuzano Segovia Jorge Andrés

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA UNA EMPRESA ALMACENERA Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS E INSUMOS AGRÍCOLAS”**, presentado por como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo incide la calificación crediticia en la cartera vencida para elevar el nivel de riesgo de la Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas, ubicado en el cantón de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2019?

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado: **Campuzano Segovia Jorge Andrés**

Tutor: **Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes. PhD**



Factura: 002-003-000079042

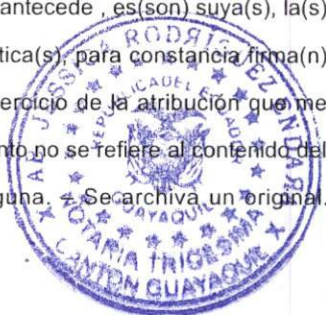


20190901030D02136

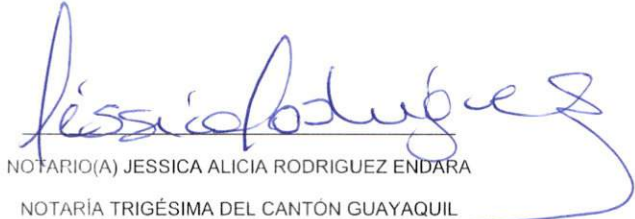
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901030D02136

Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA , comparece(n) JORGE ANDRES CAMPUZANO SEGOVIA portador(a) de CÉDULA 0923990733 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. Se archiva un original.

GUAYAQUIL, a 14 DE OCTUBRE DEL 2019, (9:05).




 JORGE ANDRES CAMPUZANO SEGOVIA
 CÉDULA: 0923990733


 NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA
 NOTARÍA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jorge Andrés Campuzano Segovia en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un Sistema de Gestión de Riesgo Crediticio para una Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas** de la modalidad de Nocturna realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Jorge Andrés Campuzano Segovia

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0923990733



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0923990733

Nombres del ciudadano: CAMPUZANO SEGOVIA JORGE ANDRES

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 9 DE OCTUBRE DE 1984

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CAMPUZANO VALLE JORGE ARTURO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SEGOVIA BRIONES BLANCA AZUCENA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 18 DE JUNIO DE 2014

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 14 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 190-267-41245



190-267-41245

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de un Sistema de Gestión de Riesgo Crediticio para una Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas

Autor: Campuzano Segovia Jorge Andrés

Tutora: Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes. PhD

Resumen

La empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas dedicada al sector agropecuario, presentaba falencias en sus políticas de crédito y cobranza, lo cual no permitía la correcta toma de decisiones para otorgar crédito, incrementado el riesgo crediticio y la cartera vencida, perjudicando el flujo de efectivo de la empresa. El propósito de este proyecto de investigación es la propuesta de un sistema de gestión de riesgo crediticio, actualizando y reformando el reglamento de crédito y cobranza el cual ayudará a disminuir el riesgo, la cartera vencida y mejorar el flujo de efectivo.

Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. El análisis documental fue la técnica utilizada como producto de la aplicación de metodología, la conclusión más relevante a la que se llegó fue implementar un sistema de gestión de riesgo crediticio. Se propuso adicionalmente capacitar al personal de crédito y cobranza sobre el riesgo crediticio y como realizar una cobranza efectiva y oportuna.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de un Sistema de Gestión de Riesgo Crediticio para una Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas

Autor: Campuzano Segovia Jorge Andrés

Tutora: Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes. PhD

Abstract

The Warehouse and Marketing Company of Agricultural Products and Supplies dedicated to the agricultural sector, presented shortcomings in its credit and collection policies, which did not allow the correct decision making to grant credit, increased credit risk and past due portfolio, damaging the flow of company cash. The purpose of this research project is the proposal of a credit risk management system, updating and reforming the credit and collection regulations which will help reduce risk, past due loans and improve cash flow. The types of research used were descriptive, explanatory and correlational. The documentary analysis was the technique used as a product of the application of methodology, the most relevant conclusion reached was to implement a credit risk management system. It was also proposed to train credit and collection personnel on credit risk and how to make an effective and timely collection.

ÍNDICE GENERAL

| Contenidos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Certificación de la aceptación del tutor..... | iv |
| Autoría Notariada..... | v |
| Certificación de aceptación del cegescit..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| Índice general..... | ix |
| Índice de figuras..... | xi |
| Índice de cuadros..... | xi |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|--|---|
| Planteamiento del problema..... | 1 |
| Ubicación del problema en un contexto..... | 3 |
| Situación conflicto..... | 4 |
| Delimitación del problema..... | 6 |
| Formulación del problema..... | 6 |
| Variables..... | 7 |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 7 |
| Objetivos generales..... | 7 |
| Objetivos específicos..... | 7 |
| JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 7 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

| | |
|---------------------------------|----|
| Antecedentes históricos..... | 11 |
| Antecedentes referenciales..... | 23 |
| FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 25 |
| DEFINICIONES CONCEPTUALES..... | 26 |

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÒGICO

| | |
|-----------------------------------|----|
| PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA..... | 28 |
| DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 30 |
| TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 36 |
| POBLACION Y MUESTRA..... | 42 |
| TECNICAS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 45 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|----|
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 52 |
| PLAN DE MEJORAS..... | 61 |
| CONCLUSIONES..... | 65 |
| RECOMENDACIONES..... | 66 |
| BIBLIOGRAFÍA | 68 |
| ANEXOS | 75 |

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

| | |
|---|----|
| Figura 1: | |
| Empresas con dificultades para pagar deudas..... | 2 |
| Figura 2: | |
| Análisis de Áreas en el diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado..... | 6 |
| Figura 3: | |
| Organigrama del departamento de Crédito y Cobranza..... | 30 |
| Figura 4: | |
| Tipos de Fuentes Documentales..... | 38 |
| Figura 5: | |
| Herramientas para diseño de campos..... | 40 |
| Figura 6: | |
| Guía para realizar la técnica de observación..... | 47 |
| Figura 7: | |
| Información del balance general..... | 57 |
| Figura 8: | |
| ESTADO DE RESULTADOS..... | 57 |

ÍNDICE DE CUADROS

| Títulos: | Páginas: |
|---|-----------------|
| Cuadro 1: | |
| CUADRO RESUMEN DE INVESTIGACIÓN..... | 42 |
| Cuadro 2: | |
| Cuadro del Departamento de Crédito y Cobranza..... | 43 |
| Cuadro 3: | |
| Cuadro de personas que intervienen en el proceso de crédito y cobranza..... | 45 |
| Cuadro 4: | |
| Modalidades de observación científica..... | 46 |

| | |
|--|----|
| Cuadro 5: | |
| Cuentas por cobrar..... | 58 |
| Cuadro 6: | |
| Estudio de cartera..... | 58 |
| Cuadro 7: | |
| Promedio de periodo de cobro en la entidad..... | 59 |
| Cuadro 8: | |
| Clasificación de la cartera por periodos..... | 60 |
| Cuadro 9: | |
| Documentos principales requeridos en el crédito..... | 63 |

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Con la finalidad de alcanzar metas propuestas, las empresas u organizaciones recurren a la búsqueda de diversas alternativas que permitan incrementar sus ventas y generar mayores ingresos, por lo que, dentro de su giro ordinario de negocio, recurren a realizar ventas a crédito.

Según el autor (Gitman Lawrence J, 1996), una cuenta por cobrar representa la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos; por lo que se deduce que al conceder un crédito, una entidad genera una ventaja competitiva hacia otra empresa del mismo giro de negocio, que no use ese esquema.

Y es que, en base a lo expresado por (Brachfield , 2009), los créditos comerciales se generaron mucho antes de la Revolución Industrial, puesto a que las transacciones de crédito se originaron en las primeras etapas de la humanidad con los intercambios basados en el llamado “trueque”.

Sin embargo, a pesar de que un crédito comercial representa un valor agregado, es preciso destacar, que en esa transacción existe un “factor riesgo”, el cual consiste en la expectativa de que, si el deudor pagará la totalidad de la deuda contraída, esa incertidumbre es el riesgo de impago o incobrabilidad del dinero. (Brachfield , 2009)

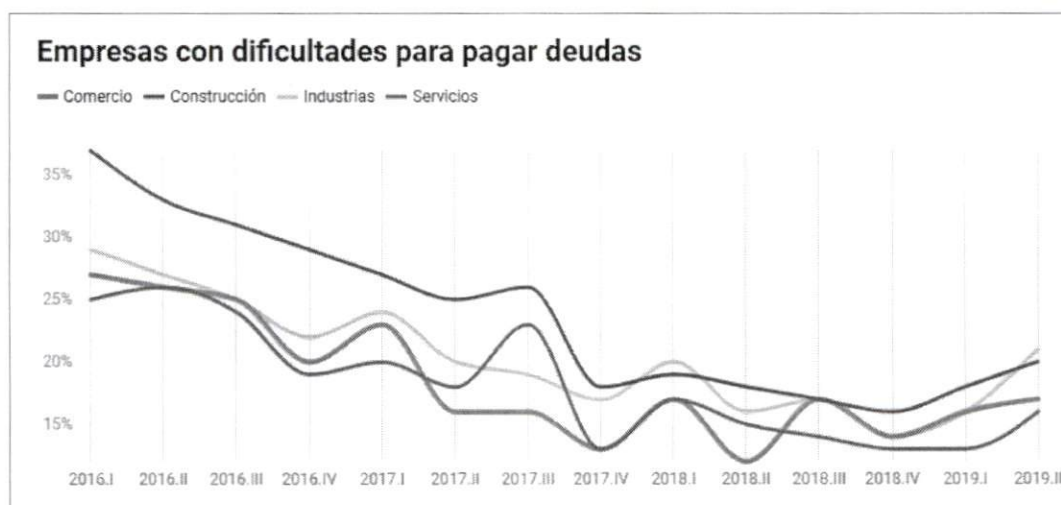
Por su parte (Brachfield , 2009), en su libro Gestión del crédito y cobro, relaciona a liquidez y a la incobrabilidad en base la siguiente afirmación:

Todas las empresas necesitan liquidez como el cuerpo humano necesita sangre que corre por sus arterias para seguir vivo. Los impagos son retenciones del precioso líquido vital que perjudican a todo el organismo y los incobrables son hemorragias que deben ser cortadas para que el cuerpo se llegue a desangrar. (Pág. 11)

En ese sentido, una venta a crédito se convertiría en un arma de doble filo, puesto a que, si una entidad no tiene efectivas políticas de crédito, recurso humano capacitado en esa materia y si no mantiene un control sobre las cuentas por cobrar, la liquidez de la empresa se verá afectada y con el pasar del tiempo, la incobrabilidad generará pérdidas.

En Ecuador, desde el primer trimestre de 2016 hasta el tercer trimestre de 2017, la tendencia de las empresas que tenían problemas para honrar sus créditos había disminuido notablemente; sin embargo, a partir del cuarto trimestre del 2017 hasta el segundo del 2019, ese índice comenzó a incrementar. (Coba, 2019)

Ilustración 1: Empresas con dificultades para pagar deudas



Autor: Primicias Ec

Fuente: Banco Central del Ecuador

Por lo expuesto, las empresas que en su giro natural del negocio han optado por conceder créditos a sus clientes y con el visible aumento de empresas con dificultad de pago de deudas, deben de disminuir el riesgo

de incobrabilidad, mejorando su control interno y aplicando las medidas necesarias para mitigar el impacto de la incobrabilidad.

Ubicación del problema de un contexto

Según Chiriboga & Arellano, (2004), por la debilidad de los mercados y la segmentación de los mismos, muchas empresas rurales dedicadas a la venta de productos agrícolas, tienen un acceso limitado a los mercados nacionales más dinámicos, y mucho menos al mercado internacional. Por otro lado, el referido autor menciona que, los insumos y servicios de soporte a la comercialización, los cuales están presente en pocas zonas de producción, originan el incremento de costos y en ocasiones, cambios en la calidad de productos. Lo que favorecería un sistema de intermediación de mayores costos de transacción.

Desde el año 1973 fueron establecidos los controles de precios para los productos de consumo interno, y es ahí el momento en el que se congelaron los precios de un segmento de productos agrícolas. En base a la Ley de Precios y Control de Calidad, publicada en el Registro Oficial No. 412 de fecha 31 de agosto de 1977, el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) determinaba los precios tanto del consumidor como del productor, siendo el precio del consumidor que tenía de carácter de precio máximo, mientras que el precio del productor tenía un criterio de sustentación. (Chiriboga & Arellano, 2004)

En la comercialización de los productos de la canasta familiar, el Gobierno intervenía indirectamente a través de dos entidades: 1) ENAC, la cual era una empresa de compra de productos al agricultor y de venta al por mayor, y 2) ENPROVIT, la cual se dedicaba a la distribución de los productos al consumidor. (Chiriboga & Arellano, 2004)

En 1990, se expide la Ley de Defensa al Consumidor, la cual fue publicada en Registro Oficial 520 de fecha 12 de septiembre de 1990, la cual faculta la fijación de precios máximos al consumidor y mínimos al productor.

Como consecuencia de las referidas políticas, en 1992 las dos empresas tanto ENAC como ENPROVIT, tuvieron problemas financieros y pérdidas operativas, por lo que el Estado se vio en la obligación de subsidiar a ambas entidades. (Chiriboga & Arellano, 2004)

En la actualidad, el Ministerio de Agricultura y Ganadería fija precios mínimos de sustentación a través de acuerdos ministeriales, entre los cuales podemos mencionar al arroz, el cual se rige por el acuerdo Nro. 069, de fecha 25 de abril de 2019, y el de maíz, mismo que se rige en base al acuerdo Nro. 067 de 25 de abril de 2019.

En tal razón, existiendo precios fijados por entidades reguladoras del ramo, una empresa que comercializa ese tipo de productos, puede verse afectada con pérdidas, puesto a que sus costos operaciones y de adquisición, pueden ser mayores al precio de venta que se establezca en el mercado en virtud a la oferta y demanda.

Es por eso que las empresas deben buscar una ventaja competitiva, que, a pesar de no tener buenos precios en el mercado, brindan una facilidad de pago a plazo a sus clientes, otorgándoles crédito.

Con el fin de contrarrestar el riesgo inherente de conceder un crédito, con los constantes cambios tecnológicos y la creación de nuevas técnicas, es necesario que las empresas busquen la mejora en sus procesos e implementen sistemas que ayuden a fortalecer su control interno.

El Sistema de Gestión de Riesgos ERM por sus siglas (Enterprise Risk Management), o también llamado COSO II, es un sistema de gestión de riesgos que puede ser aplicado en cualquier entidad, el cual está diseñado para identificar eventualidades y evaluarlas, dándole a la entidad que la aplica, una mayor seguridad en sus procesos.

1.1. Situación de conflicto

Dentro del desarrollo de sus actividades comerciales, la “Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas”, otorga créditos a diferentes requirentes mediante un proceso llamada “Ventas Anticipadas a Plazo”, mediante el cual personal clave de la

entidad revisa, analizan y deciden sobre las solicitudes realizadas por diferentes usuarios, siendo este proceso, una herramienta complementaria a la actividad de comercialización.

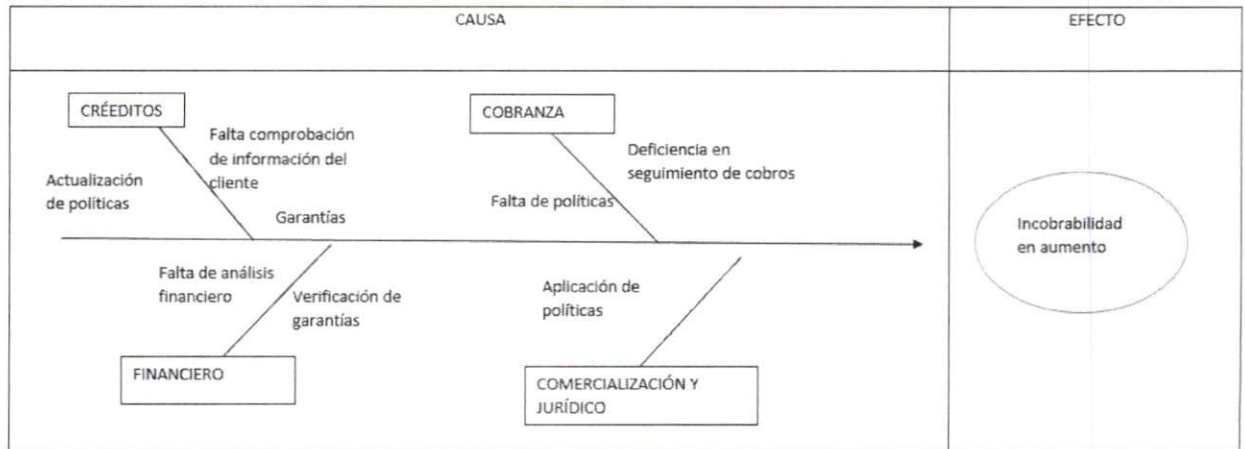
En el proceso mencionado en el párrafo anterior, se requiere de un informe técnico que lo elabora el vendedor y un informe financiero, el cual es realizado por personal delegado de la Gerencia Financiera, y se especifican los ratios crediticios e demás información financiera de cada cliente; finalmente y dependiendo del monto y decisión del personal que realiza el proceso, les solicitan una garantía.

Incidir en riesgos crediticios forma parte inherente en la concesión de financiamientos, por lo que el manejo del nivel del riesgo crediticio recae en el personal que interviene en un crédito de toda entidad; en ese sentido, no controlar los riesgos, y con mayor énfasis el riesgo crediticio, podría incurrir en insolvencias económicas, y en ocasiones a la quiebra de una empresa.

En la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas se ha constatado un aumento en el nivel de cartera vencida, una evidente incobrabilidad y diversos clientes trasladados al área de coactiva; como consecuencia de altas deudas impagas, el flujo de efectivo de la entidad se ve afectado, y retrasa el desarrollo normal de sus actividades, por lo que la empresa debe buscar otras alternativas para cubrir sus egresos mensuales, lo que poco a poco podría conducirla a un abismo financiero.

Otro factor importante, es que contar con una "cuenta por cobrar" que da señales de incobrabilidad, origina que uno de los ratios financieros, siendo este el "indicador de liquidez" no sea real, puesto que aplicando la fórmula del ratio en referencia (**activo corriente/pasivo corriente**), da como resultado un indicador de liquidez alto, figurando tener un flujo de dinero, cuando en realidad ese efectivo no se puede conseguir.

Ilustración 2: Análisis de Áreas en el diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado



Fuente: Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas

Elaboración: El autor

Delimitación del problema

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Guayas
- **Cantón:** Guayaquil
- **Lugar:** Guayaquil
- **Contexto:** Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas
- **Campo de aplicación:** Financiero.
- **Áreas:** Departamento de Crédito y Cobranzas
- **Aspecto:** Cartera Vencida, rentabilidad
- **Periodo:** 2018

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la calificación crediticia en la cartera vencida para elevar el nivel de riesgo de la Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas, ubicado en el cantón de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2019?

Variables de investigación

Variable independiente: Cartera Vencida

Variable dependiente: Rentabilidad

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de riesgos crediticio para la mejora de la cartera vencida en la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas

Objetivos específicos

- Analizar las teorías de la cartera vencida y rentabilidad.
- Diagnosticar la metodología utilizada en el área de crédito y cobranza.
- Diseñar el sistema de gestión de riesgo crediticio en beneficio de la rentabilidad de la empresa.

Justificación de la Investigación y Viabilidad

Justificación

Una empresa por medio de la concesión de crédito está expuesta al riesgo de incobrabilidad, esto se debe al incumplimiento de las cuotas pactadas en la negociación con el cliente, para contrarrestar esta inconformidad que interfiere con la liquidez es necesario realizar un estudio individualizado para cada cliente y determinar si está en condiciones de asumir obligaciones de pago. (Cardona Marín, 2006).

El problema planteado se debe a las falencias en las políticas de cobranza, y las políticas para otorgar crédito, es importante analizar y reformar las políticas del departamento de Crédito y Cobranza, implementando un sistema de riesgo crediticio. El beneficio para la

empresa será mejorar los índices de cartera vencida y mejorar la rentabilidad de la empresa, incrementando el flujo de efectivo.

El presente trabajo de titulación es conveniente para la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas, y servirá de referencia para todas las entidades que en su giro ordinario del negocio incluyan ventas anticipadas a plazo, puesto a que se enfoca en diagnosticar el control interno en el proceso crediticio, mejorar el proceso de cobro y como finalidad principal disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera.

Con esta Investigación se proporcionará información, el cual nos ayudará a identificar las falencias de las políticas actuales de crédito y cobranza, con la finalidad de reformar esas políticas y mejorarlas, evitando un aumento en la cartera vencida.

Con el desarrollo y aplicación del presente trabajo, la empresa en estudio afianzará la confianza con sus clientes y personal, además de que el ratio financiero de liquidez será más real y el flujo de efectivo de la entidad mejorará progresivamente; además, indirectamente nuevos clientes potenciales se beneficiarían, puesto a que la entidad seguirá concediendo crédito al no eliminar dentro de sus actividades de ventas el crédito.

Viabilidad

Por su parte, según (Cortez Rivas & Burgos Burgos, 2016) la gestión de las cuentas por cobrar, entre otros factores, incluyen la determinación de políticas que aseguren que todo cliente cumpla con una serie de requisitos, puesto a que estos serán los puntos claves al momento de la concesión o negación de un crédito.

Una administración eficaz y profesional por medio del sistema de gestión crediticio, mejorará y autenticará la liquidez de la Empresa Almacenera y

Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas, para el correcto y continuo funcionamiento del negocio.

Viabilidad Técnica

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación, se cuenta con información disponible para el respectivo análisis y conclusión sobre el control interno del proceso crediticio, además de tener dos meses para realizar las consultas respectivas y el recurso humano disponible para la evaluación. Por su parte, la empresa está en condiciones de adoptar e incorporar los nuevos procedimientos que se originen.

Viabilidad Institucional

Los requisitos para la aplicación de un sistema de gestión de riesgo crediticio se definirán tomando en cuenta las relaciones profesionales dentro de la organización, y de las funciones que cumple cada uno de las personas que componen a la empresa.

1. Consecuencias en la estructura organizativa

Como consecuencia de implementación de un sistema de gestión de riesgo crediticio, podría incurrir en cambios administrativos de la estructura organizacional y en los procesos. Un claro cambio podría ser la modalidad de contratación, puesto a que se puede necesitar personal temporal especializado en el tema, con el fin de que de dar asistencia y capacitar al personal que esté implícito en el proceso de crédito y cobro.

2. Expectativa de la máxima autoridad

Los cambios que se generen en la implementación de un sistema de gestión crediticio, podrían repercutir en la preferencia del cliente y en la demanda de los productos y servicios. En consecuencia, la opción de aplicar un sistema que generará cambios, recae sobre la máxima autoridad, quien impulsará su decisión en virtud a la necesidad de reducción de riesgo institucional, con el afán de tener una mayor liquidez y transparentar sus índices.

3. Cambio por parte del personal

A pesar de los beneficios que produciría un sistema de gestión crediticio, la palabra "cambio" tiende a confundir al personal y lo asumen como un factor negativo, puesto a que consideran que podrían ser destituidos de sus puestos por personal que tenga un mayor nivel de experiencia del campo en estudio.

Sin embargo, el objetivo del presente trabajo es cambiar las falencias que se estén cometiendo en el proceso de crédito y cobranza, y fortalecer el control interno del área.

Viabilidad Financiera

Para la realización del presente trabajo, no es necesario la obtención de recursos monetarios, puesto a que se trabajará con recursos disponibles tales como información que genera la entidad, la cuál será analizada y comparada, con la finalidad de reducir el riesgo de incobrabilidad existente; bibliografía que será la herramienta que nos dará las bases y directrices para aplicar la metodología ideal para el desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

El crédito es tan antiguo como la civilización, antes de la era cristiana, en la antigua Roma, encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio, se sabe que sus réditos fluctuaban entre el 3% y 75% y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que por las circunstancias de aquellas épocas el prestamista tenía grandes riesgos. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables como la confiscación de los bienes del deudor. (Crédito en la web)

(Simpson, 2016), en su libro "Sabiduría para prosperar" señala que: "La palabra crédito viene del latín creditus' (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza." Además, expresa que la forma en que funciona el crédito es que se obtiene un bien a cambio de una promesa de pago, y de por medio el interés a favor del prestamista. Por otra parte, el referido autor manifiesta que: "el crédito surgió como una solución para ayudar a las personas que necesitan dinero en efectivo o aquello que puede obtenerse con este recurso". (Simpson, 2016)

Evolución del crédito

Según (Brachfield , 2009), a pesar de que el crédito comercial tuvo su mayor expansión en el siglo XX, no es un invento moderno, toda vez que dicha transacción existía mucho antes de la Revolución Industrial.

A esto, (Brachfield , 2009) señala:

Las transacciones a crédito ya aparecieron en los inicios de la historia de la humanidad con los primeros intercambios comerciales basados en el trueque. El concepto de crédito comercial nació en la Edad Media como una necesidad para que los primeros mercaderes pudiera comercializar sus productos. Consecuentemente el aplazamiento del pago en el comercio es una práctica muy antigua, seguramente tan vieja como el propio comercio.

Como se cita en (Crédito en la web, pág. 1)

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros, su actividad era distinta, pues trabajaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los réditos a sus clientes, cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban, a su vez, de pagar las deudas de los clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares.

Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos, casi como los conocemos en la actualidad.

Los babilonios dejaron escritos hechos en tablillas de barro órdenes de pago, con cierta similitud a la letra de cambio actual.

Los griegos y los romanos utilizaron la letra de cambio para evitar el traslado material de dinero, por frecuentes asaltos a las caravanas de mercaderes. Por ello, cuando un mercader tenía que viajar depositaba los fondos con el banquero de su ciudad, y ese le extendía un documento que amparaba el importe depositado, el cual cobraba en el sitio de destino. (Crédito en la web)

El comercio marítimo incrementó tremendamente el proceso evolutivo del uso del crédito. El movimiento de exportación e importación requirió dinero ajeno para desarrollar las transacciones comerciales se asociaban

con comisionistas, quienes proporcionaban las mercancías durante el viaje para encargarse personalmente de venderlas. (Crédito en la web)

Este tipo de comercio se desarrollaba como sociedad mercantil donde prestamistas y comerciantes eran dueños de la mercancía. (Crédito en la web)

La combinación de préstamos en dinero y seguro permitía que, si la embarcación naufragaba, el deudor quedaba exento de la obligación de pagar el crédito recibido.

El desarrollo del comercio marítimo y con éste, el de las grandes ciudades surgen importantes empresas bancarias como el Banco de San Jorge-Génova-1409 Monte Vecchio-Venecia-1482. (Crédito en la web)

Racionalización del Crédito

En cuanto a la racionalización del crédito existen diversos investigadores que dan su punto de vista y diferentes concepciones; a esto podemos mencionar que (Roosa, 1951) interpreta que la racionalización del crédito se originó por la "disponibilidad", puesto a que limitación de un crédito dependerá en la existencia de recursos para el préstamo.

Siguiendo ese precepto, la autora argumentaba que, si se usaba el control en la cantidad de recursos y decide restringirlo, se incrementaría los intereses y la oferta del crédito disminuiría, es entonces que la negación del crédito a todos los solicitantes seleccionando entre ellos por algún mecanismo diferente al precio, se conoció como racionamiento de crédito.

Por su parte, (Wilson, 1954) manifiesta que dicho acontecimiento ocurre cuando no se cumple con el mecanismo de precios, a pesar que los requerimientos de créditos sean mayores a los ofrecidos por el mercado, puesto a que los prestamistas, o quienes hagan sus veces, no están prestos a aumentar sus intereses, o no pueden hacerlo por límites que establezcan la austeridad monetaria. pp. 21 -31.

Para (Kareen, 1957), la oferta de créditos va a depender de la tasa de interés vigente y del rendimiento de títulos públicos, toda vez que el incremento de la última tasa mencionada, originaría una reducción de créditos, puesto a que el mercado estaría interesado en los bonos públicos.

En base a lo expuesto por los referidos autores, podremos deducir que la racionalización del crédito recae sobre los prestamistas, quien en base a la conducta del mercado y a la autoridad monetaria concede créditos; aunque en ocasiones el mercado podría inclinarse a otro tipo de inversiones.

Finalmente, se puede añadir que quien conceda crédito debería centrarse en la capacidad de pago del usuario, a través de profundos análisis financieros y referencias comerciales.

Fundamentos de la Contabilidad

Según (Ávila Macedo, 2007),

La expansión comercial y geográfica de las grandes civilizaciones de la Antigüedad, aunada a la aparición de la escritura, los números y la unidad como medida de valor, cuyos vestigios datan desde hace 6,000 años a.C., nos ayudan a deducir que la disciplina contable es una de las más antiguas. (pp. 8.)

En mencionado autor, expresa que “la contabilidad se originó con el desarrollo del mercado o intercambio de mercancías, y es el registro o control de lo que se da y de lo que se recibe”, siendo estas actividades la generación de las bases principales de la contabilidad, las cuales conocemos como debe y haber.

Como se cita en (Zapata P, 2011, pág. 7), Charles Horngren define como: “Contabilidad es un sistema de información que mide las actividades de la empresa, procesa esta información en estados y comunica los resultados a los tomadores de decisiones”

En resumen, la Contabilidad es un proceso que recopila la información de las actividades comerciales de la empresa con la finalidad de llevar un registro contable para la toma de decisiones.

Clasificación

Las áreas de aplicación de la contabilidad se pueden clasificar según diferentes aspectos:

1. Según el nivel de agregación a la que se refiere la información.
2. Según el ámbito de circulación económica objeto de estudio.
3. Según el tipo de entidad a la que se refiere la información.
4. Según el objeto de estudio.

Según el nivel de agregación a la que se refiere la información.

(Alcarria Jaime, 2012), en su libro "Introducción a la Contabilidad" señala, que según el nivel de agregación al que se refiere la información, se clasifica de la siguiente manera:

- Macro contabilidad: De agregados económicos: producto interior bruto (PIB), balanza de pagos, renta nacional etc., referidos a cualquier ámbito territorial (mundial, Unión Europea, España, Comunidad Valenciana, etc.) o sector económico (textil, automóvil, construcción, financiero, seguros, etc.).
- Micro contabilidad: De empresas, administraciones y otras entidades consideradas de forma individual.

Según el ámbito de circulación económica objeto de estudio.

- Contabilidad externa, general o financiera. Centrada en las actividades y relaciones de la entidad contable con su entorno: deudores y acreedores, compras y otros gastos, ventas y otros ingresos, pagos y cobros, etc. Su objetivo es informar sobre la riqueza o patrimonio de la entidad y de sus variaciones. (Alcarria Jaime, 2012)

- Contabilidad interna, analítica o de costes. Centrada en el proceso de transformación económica interna: consumos y costes de transformación de materias primas en productos, consumos y costes por actividades, etc. Su objetivo es estudiar los sistemas y procedimientos de determinación de los costes de productos, actividades y servicios. (Alcarria Jaime, 2012)

Según el tipo de entidad a la que se refiere la información

En cuanto al tipo de entidad a la que hace alusión la información, según (Alcarria Jaime, 2012) se clasifica de la siguiente manera:

- Contabilidad privada. Referida a la contabilidad de las entidades mercantiles (sociedades anónimas, de responsabilidad limitada, etc.) o empresarios individuales.
- Contabilidad pública. Referida a la contabilidad de entidades del sector público (ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas, etc.)
- Contabilidad de entidades no lucrativas. Referida a este tipo de entidades: asociaciones, organizaciones no gubernamentales (ONG), etc.

Según el objeto de estudio:

Otra de las áreas de aplicación de la contabilidad es el objeto de estudio, por lo que (Alcarria Jaime, 2012) expresa que se clasifica en virtud al siguiente detalle:

- Análisis contable. Estudio de las técnicas de análisis e interpretación de información contable o financiera.
- Contabilidad y control de gestión. Estudio centrado en la generación de información y el control de carácter interno útil para la gestión operativa y estratégica de los negocios.
- Auditoría contable. Es la revisión de la información contable de una entidad por parte de expertos contables independientes al objeto de verificar el cumplimiento de los principios y normas contables.

- Contabilidad presupuestaria. Estudio de los procesos de elaboración de presupuestos y control presupuestario.
- Valoración de empresas. Estudio de los métodos, técnicas y procedimientos para la valoración de empresas.

Por otra parte, (Granados, Latorre, & Ramirez, 2005), complementan que la contabilidad se encuentra en todos los sectores económicos, siendo estos: agropecuario, industrial, comercial y de servicios.

- Sector agropecuario: es el que realiza la extracción primaria o básica, usufructuando la tierra, el agua, el aire u otros recursos naturales.
- Sector industrial: transforma las materias básicas en productos mediante la aplicación de técnica productiva.
- Sector comercial: es el sector encargado de distribuir los productos, utilizando diferentes canales desde el productor hasta el consumidor final, cliente o usuario.
- Sector de servicios: provee bienes intangibles que satisfacen distintas necesidades.

Riesgo

Hacer referencia a la palabra "riesgo" connota hacia algo o una situación negativa, y es que según (Echemendía Tocabens , 2011) "La palabra riesgo es tan antigua como la propia existencia humana. Podemos decir que con ella se describe, desde el sentido común, la posibilidad de perder algo (o alguien) o de tener un resultado no deseado, negativo o peligroso".

(Galindo, 2015), en su acta sociológica llamada "El concepto de riesgo en las teorías de Ulrich Beck y Niklas Luhmann" señala que "hablar de riesgo implica, pues, hablar de contingencia. Al referir a un evento que todavía no acontece (una catástrofe que todavía no tiene lugar), el concepto de riesgo apunta a algo que no es ni necesario, ni imposible", en

concordancia con esta afirmación, y adaptándolos al ámbito corporativo, el riesgo es una probabilidad de que suceda o no una eventualidad, con resultados negativos, por lo que mientras mayor sea el grado de probabilidad de ocurrencia, mayor será el nivel de riesgo e impacto.

Riesgo en el Crédito

El Riesgo Crediticio es la incertidumbre de efectuar los cobros en los periodos de tiempos establecidos provenientes por los créditos otorgados a los clientes, el incumplimiento de la deuda puede ser tanto parcial como el total. (Saavedra García & Saavedra García, 2010)

El riesgo puede existir en diversos ámbitos de una entidad, pero enfocando el concepto a nuestro tema de estudio, el riesgo de crédito según (Samaniego Medina, 2007), se puede dividir en dos riesgos elementales: Riesgo de impago y riesgo de calificación.

- Riesgo de impago: Incertidumbre relacionada con la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras futuras, tanto pagos de principal como de intereses.
- Riesgo de calificación: riesgo que existe al momento de evaluar a un futuro cliente.

Factores que determinan el riesgo crediticio

En la concesión de créditos existen elementos que nos permiten evaluar el nivel del riesgo que asumirá la entidad. Según, (Samaniego Medina, 2007) los factores principales para medir el riesgo son los siguientes:

- Probabilidad de incumplimiento.
- Exposición.
- Severidad (tasa de recuperación)

Probabilidad de incumplimiento

Este factor recae en la posibilidad de que la otra parte no cumpla con sus obligaciones contractuales de pago.

(Samaniego Medina, 2007) señala que la primera dificultad de una entidad es medir esta variable, además detalla que la probabilidad de incumplimiento se puede dar en los siguientes casos:

- Retraso en el pago más de un mes.
- Retraso en el pago más de tres meses.
- Suspensión de pagos.
- Quiebra.
- Otros.

Sin embargo, el referido autor expresa que otro obstáculo es estipular el plazo de que suceda esa eventualidad, siendo un año el periodo estándar, además señala que la variable de incumplimiento depende de los factores que se detallan a continuación:

- Definición del incumplimiento.
- Calidad crediticia de la contraparte.
- Ciclo económico.
- Condiciones del mercado (tipo de interés).

Exposición

(Samaniego Medina, 2007) expresa que es “el valor de mercado de los derechos frente a una contrapartida en el momento de incumplimiento”, la cual depende de los siguientes factores:

- Del instrumento.
- Del tiempo.
- De las condiciones del mercado (tipo de interés).
- De la calidad crediticia de la contrapartida.

Severidad

(Samaniego Medina, 2007) lo define como “Porcentaje de pérdida que, debido al incumplimiento y tras el proceso de recuperación, finalmente se produce”.

En ese sentido, la severidad sería el perjuicio a la empresa por el proceso de cobro y sus gastos inherentes, por lo que dependería de los siguientes factores:

- Costes de recuperación actualizados.
- Cantidad recuperada.
- Duración del periodo de recuperación.
- Tipo de interés (actualizado)

Rentabilidad

Según (Pampillón Fernandez, De la Cuesta González , & Y Paz - Curbera, 2012), la rentabilidad “es la remuneración que se percibe como compensación por la preferencia por la liquidez cedida y por los riesgos asumidos, en concreto, los de mercado y de crédito.”, además señala que la rentabilidad será más alta, mientras mayor sea el riesgo, siendo menores la liquidez y seguridad.

La rentabilidad se puede medir en virtud de los ingresos que obtiene la entidad en un tiempo determinado.

Significado de Liquidez para una empresa

La liquidez es el punto clave de supervivencia para todo negocio, y es que (Brachfield , 2009) señala que: “todas las empresas necesitan liquidez, como un automóvil necesita combustible para mantener el motor en funcionamiento y poder circular”. En base a ese precepto, es importante que los flujos de cobro se efectivicen en virtud a lo planificado, con el fin de tener dinero disponible para cubrir los gastos y costos necesarios para la operatividad empresarial.

Si una entidad no cumple con su cronograma de cobros, y sus clientes entran en mora, la empresa no podrá atender las obligaciones contraídas y el área de tesorería, por la necesidad de efectivo, incrementará sus financiamientos, incurriendo en intereses no planificados y afectando la solvencia de la entidad.

Técnica para calificación de riesgo

Según (Brachfield , 2009), en su publicación Gestión del Crédito y Cobro, afirma que los determinantes del riesgo de una transacción comercial son:

1. El importe de crédito concedido.
2. El plazo de pago acordado.
3. La solvencia del cliente.
4. El medio de pago escogido.
5. El marco contractual de la operación.

Además, expresa que interacción de las cinco determinantes tendrá como resultado una proyección del riesgo potencial en una transacción de crédito comercial, por lo que señala la importancia de cada una de esas condicionantes:

(Brachfield , 2009):

- a) El importe del crédito concedido es una decisión trascendental puesto a que a mayor importe mayor es el riesgo del acreedor y mayor será el impacto en la cuenta de resultados en caso de impago.
- b) El plazo de pago acordado es muy importante ya que se aplica la vieja norma de credit management: “a mayor plazo mayor riesgo y a menor plazo a menor riesgo”. En la actual coyuntura una empresa solvente hoy dentro de seis meses puede ser insolvente. El reducir los períodos de cobro es una medida que minimiza automáticamente el riesgo de impago.
- c) La solvencia y liquidez del cliente es otro de los puntos clave ya que un cliente con escasa solvencia con problemas de tesorería o con poco cash flow generado representan mayor riesgo de impago que las empresas bien capitalizadas y con un flujo de caja constante.
- d) El medio de pago escogido influye en el riesgo de la operación, puesto que no es lo mismo estar en posesión de un documento

cambiario firmado por el deudor, que esperar el cobro por transferencia. Si el cliente devuelve un título cambiario que es el único procedimiento resolutivo ya que permite el embargo preventivo de los bienes del moroso.

- e) El marco contractual es muy importante para proteger los derechos de cobro del proveedor, ya que si no existen un contrato será más difícil conseguir la aportación de la prueba de la deuda. En cambio, si se tiene un contrato bien redactado, con cláusulas favorables, con fiadores solidarios, garantías y sometimiento a arbitraje, el acreedor podrá ejercer mucha más fuerza jurídica para obligar al deudor a pagar. pp. 42 -43

Lo que hace la empresa para calificar el riesgo en un crédito

La "Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas", otorga o niega el crédito a los clientes previo a la revisión y análisis de la información otorgada por el departamento de financiero, en el cual se analiza lo siguiente:

1. Análisis de la información del cliente.
2. Verificación y análisis de la calificación crediticia mediante EQUIFAX.
3. Análisis de los estados financieros actuales (en caso que esté obligado a llevar contabilidad).

Entre las técnicas para la clasificación del riesgo crediticio la "Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas", realiza la verificación de calificación crediticia por medio de EQUIFAX, el cual verifica el buró de crédito del cliente proveyendo de información crediticia que proporciona soluciones de información estratégica para minimizar los riesgos financieros de empresas.

Otra técnica para para la calificación del riesgo crediticio es la verificación y análisis de la información de la persona que solicita el crédito, en el cual se verifica y analiza la información personal y financiera del cliente (en

caso que esté obligado a llevar contabilidad) y las garantías que otorgaría en caso que se apruebe la venta a plazo.

Calificación del crédito otorgado

La “Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas”, para recuperar el crédito otorgado después de que el cliente cae en mora se realiza llamadas de cobro para que el cliente pague los valores vencidos o realice un convenio de pago, en caso de que el cliente no conteste los números telefónicos otorgados en el contrato, se realiza notificaciones de cobro vía correo electrónico y por escrito, en caso de no tener respuesta por parte del cliente y no llegar a un acuerdo se realiza la terminación del contrato unilateralmente y se procede a recuperar el crédito otorgado mediante juicio de coactiva y el cobro de las garantías.

Antecedentes Referenciales

Carvajal J, (2015) presentó el tema “Políticas Y Procedimientos de Control de Cartera Vencida y su incidencia en la toma de Decisiones de Mecanosolvers S.A. de la ciudad de Ambato año 2012”

Resumen: El problema de la empresa es la falta de política crediticias para la recuperación de cartera vencida dentro del departamento de Crédito y Cobranzas, la misma que ha ido generando la acumulación de valores por cobrar, como lo manifiesta en los detalles de la información, quienes en su totalidad dicen no contar con la implementación de nuevas políticas.

La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento pertinente sino para toda la empresa comercial en sí.

Con la elaboración del modelo de políticas y procedimientos de control se ha cumplido con el objetivo planteado beneficiando a Mecanosolver S.A. en la ejecución de las políticas planteadas.

Diferencia: La implementación de un Sistema de Riesgo Crediticio.

(Baltazar C, 2016) presentó el tema “Modelo de Gestión del Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mirachina”.

Resumen: Se evidencia una carencia de herramientas para el análisis del sujeto de crédito la misma que ocasiona una pérdida de competitividad en el mercado financiero.

La falta de instrumentación adecuada en los procesos crediticios, que garantice la recuperación de los créditos entregados, además carencia de informes mensuales con reportes de morosidad, que ayuden a mejorar la toma de decisiones por parte de la gerencia general.

Diferencia: Implementación de políticas de crédito.

Por su parte, (Mosquera Coronado & Ramón García, 2017) desarrollan el tema “Análisis y propuesta de mejora del proceso de crédito y cobranza de una empresa agroindustrial ubicada en la ciudad de Guayaquil para disminuir el riesgo de incobrabilidad”.

Resumen: El trabajo en referencia se enfocó la auditoría a los procesos de Crédito y Cobranzas de una empresa agroindustrial, con el propósito de aumentar la eficiencia en la ejecución de las operaciones y contribuir así al logro de los objetivos de la empresa; el análisis lo realizaron en base a cuestionarios mediante el cual avaluaron el control interno de la entidad.

Justificación: el proceso de cobranzas se debe realizar con mayor rigidez, dependiendo del comportamiento de cada cliente con el propósito de garantizar la disminución de las cuentas incobrables.

Objetivo: El objetivo se centraba en “Mejorar el proceso de crédito y cobranzas que permita disminuir el riesgo de las cuentas incobrables y aumentar la recuperación efectiva de la cartera.”.

Diferencia: aplicación de auditoría en el proceso de crédito y cobranzas

(Montaguano Olvera & Muentes Álvarez, 2017), desarrollan la "Propuesta de Mejora en el Proceso de Cobranzas de la Compañía Norelco S.A. para Prevenir la Cartera Vencida", el cual consiste en reestructurar el actual proceso de cobranzas que lleva la compañía en mención, para poder prevenir que los valores que posee de cartera vencida continúen incrementando.

Los métodos que usaron fueron los siguientes: Histórico Lógico, Análisis y síntesis, Inductivo-deductivo, y estadístico matemático.

El objetivo principal es proponer mejoras en el proceso de cobranzas para prevenir el aumento de la cartera vencida de la empresa NORELCO S.A.

Conclusión: Existen altos niveles de cartera vencida, la necesidad de reestructurar procesos administrativos y plantear proceso de ventas, créditos y cobranzas es evidente, debido a que los procesos con los que actualmente cuenta no son formales, lo que no contribuye con ningún beneficio, ni permite lograr los objetivos.

Fundamento Legal

Código Orgánico Administrativo

El Código Orgánico Administrativo tiene como ámbito de aplicación en su artículo 42 numeral 9 "la coactiva", por lo que se procederá a detallar los artículos concernientes del tema.

El artículo 261 ibídem, establece: "...Las entidades del sector público son titulares de la potestad de ejecución coactivo cuando esté previsto en la ley."

(Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2017)

Art. 262.- Procedimiento coactivo. El procedimiento coactivo se ejerce privativamente por las o los respectivos empleados recaudadores de las instituciones a las que la ley confiera acción coactiva. En caso de falta o impedimento le subrogará su superior jerárquico, quien calificará la excusa o el impedimento.

El procedimiento coactivo se ejercerá aparejando el respectivo título de crédito, que se respaldará en títulos ejecutivos; catastros y cartas de pago legalmente emitidos; asientos de libros de contabilidad, registros contables; y, en general, en cualquier instrumento público que pruebe la existencia de la obligación.

La o el empleado recaudador no podrá iniciar el procedimiento coactivo sino fundado en la orden de cobro, general o especial, legalmente transmitida por la autoridad correspondiente. Esta orden de cobro lleva implícita para la o el empleado recaudador, la facultad de proceder al ejercicio de la coactiva.

Si las rentas o impuestos se han cedido a otro, por contrato, la coactiva se ejercerá a petición de la o del contratista por la o el respectivo funcionario, quien no podrá excusarse sino por parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con la o el contratista o la o el deudor. p.p. 68

El Código Orgánico General de Procesos en su Disposiciones Transitorias Segunda establece que: "...Los procedimientos coactivos y de expropiación seguirán sustanciándose de acuerdo con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil y el Código Orgánico Tributario, según el caso, sin perjuicio de acatamiento de las normas del debido proceso previstas en el Constitución de la República..."

Definiciones:

Crédito: Según (Brachfield , 2009) crédito es: "posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro."

Crédito comercial: (Brachfield , 2009), afirma que crédito comercial es: "venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre proveedor y cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro".

Contabilidad: (Ávila Macedo, 2007) expresa que “Contabilidad es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las operaciones practicada por las unidades económicas, ya sea de manera individual o bajo la forma de sociedades”.

Cartera Vencida: (Definición.org, pág. web 2) “Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.”

Rentabilidad: (Definición.org, pág. web 3) Es la remuneración al capital invertido. Se expresa en porcentaje sobre dicho capital. Aplicada a un activo, es su cualidad de producir un beneficio o rendimiento, habitualmente en dinero.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la Empresa

La empresa Almacenadora y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas, es una empresa fundada el 1 de octubre de 2016, en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, su principal oficina se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil y la planta de almacenamiento, y comercializadora de insumos agrícolas al igual que sus maquinarias se encuentra ubicada en la provincia de Los Ríos, en la cual comercializa su gran variedad de insumos agrícolas y ofrece sus servicios.

La empresa se dedica a la compra y venta de arroz, ofrece servicios de secado, limpieza y pilado de arroz y la venta de Insumos Agrícolas a bajos precios.

Entre sus principales productos se encuentran la venta de arroz pilado con una excelente calidad en distintas presentaciones.

Entre los productos de Insumos Agrícolas que comercializa se encuentran:

- Fungicidas
- Fertilizantes
- Herbicidas
- Insecticidas
- Agroquímicos
- Semillas

Misión

Ofrecer a nuestros clientes un excelente servicio de limpieza, secado y pilado de arroz y gran variedad de insumos agrícolas a precios accesibles con alta calidad.

Visión

Nuestra visión es ser una de las empresas líderes en la comercialización de insumos agrícolas y servicios de secado, limpieza y pilado de arroz en el Ecuador.

Principales Productos

Entre los principales productos que comercializa la empresa Almacenadora y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas se encuentran:

- Arroz pilado
- Semillas de arroz
- Urea
- Fertilizantes

Clientes

Entre los clientes de la empresa Almacenadora y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas se encuentran:

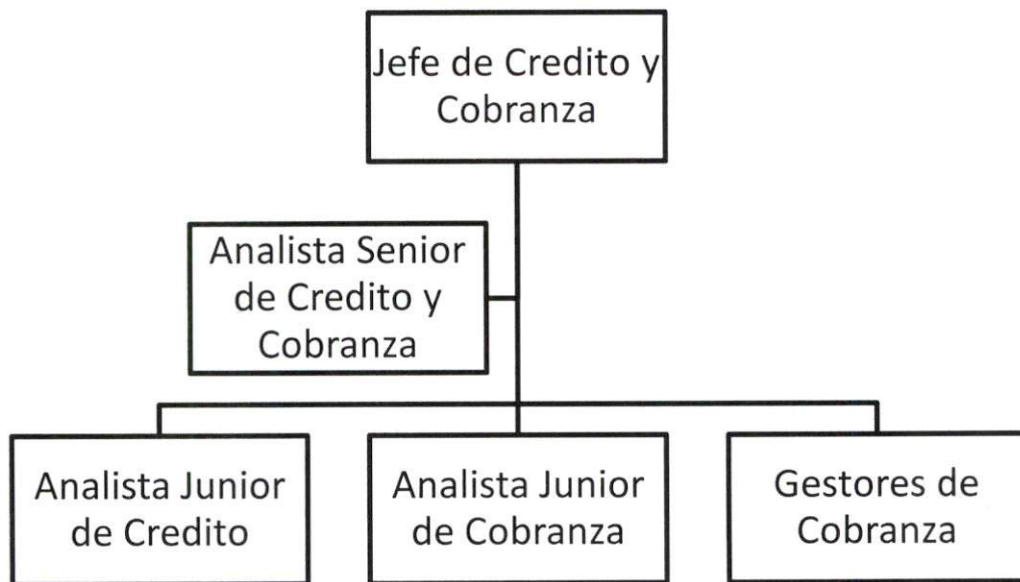
- Pequeñas, medianas y grandes empresas
- Supermercados
- Minoristas
- Agricultores

Competidores

Entre los principales competidores de la empresa Almacenadora y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas se encuentran:

- Agripac
- Fertisa
- Ecuaquímicos S.A.

Ilustración 3: Organigrama del departamento de Crédito y Cobranza



Diseño de Investigación

La investigación es un proceso que, a través del método científico, logra obtener información verídica y relevante sobre un tema específico, misma que tendrá como objetivo entender, corregir o aplicar al conocimiento.

A causa de los múltiples conceptos que se dan, acerca de “¿Qué es investigación?”, se han derivado tipos y formas de investigación, como formas encontramos: pura y aplicada, mientras que como tipos tenemos: histórica, descriptiva y experimental.

La investigación deberá ser objetiva, dejando de lado las opiniones personales, sentimientos y preferencias del investigador, para que de esta manera se puedan cumplir con los objetivos propuestos. (Tamayo Tamayo, 1994)

La manera correcta de diseñar una investigación, es la siguiente:

- Realizar la elección del tema, a través de un planteamiento.
- Delimitar el tema, para esto se debe conocer los alcances, límites y recursos que se tienen para llevar a cabo la investigación, además de reconocer cuánto conocimiento se quiere abarcar.
- Identificar el problema, tomando en cuenta la descripción, elementos y formulación del mismo.
- Crear los objetivos generales y específicos.
- Realizar el marco teórico, el cual abarcará antecedentes, definición conceptual, hipótesis y variables.
- Efectuar la metodología, donde se identificará la población y muestra, para posteriormente realizar la recolección de datos y el procesamiento de los mismos.
- Por último, se creará el informe, donde se explicarán y registraron los datos e información que fueron recolectados a lo largo del proyecto de investigación. P.p. 231

Definición de Investigación

La palabra investigación abarca una serie de definiciones, por lo que se detallaran las más relevantes en la aplicación del presente trabajo:

Según (Best, 1974) la investigación “se basa sobre el análisis crítico de proposiciones hipotéticas para el propósito de establecer relaciones causa efecto que deben ser probadas frente a la realidad objetiva.”

(Tamayo Tamayo, 1994) Señala que "la investigación es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento." P.p 21.

Por su parte, (Sabino C. A., 2002), en su libro titulado el "Proceso de Investigación", expresa que "Una investigación puede definirse como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema de conocimiento." P.p 34.

En concordancia con lo anterior, (Quintana Tejera, 2007), afirma que:
El término investigar lleva implícito las nociones de seguir pistas, encontrar, preguntar, sondear, inspeccionar. La tarea de investigar es una actividad sistemática que el hombre cumple con el propósito de incorporar nuevos contenidos sobre una materia, o, simplemente, con la finalidad de indagar sobre un tema que desconoce. P.p. 24

En base a lo expuesto por los referidos autores, investigar es el proceso de que se sigue para resolver un problema propuesto, mismo que se debe sustentar por medio de un método, con la finalidad de obtener respuestas y resultados.

¿Qué es investigación científica?

(Fernández Guerrero, 2004), explica que "La investigación científica tiene como objetivos generales, dar respuestas inteligibles, confiables y válidas a preguntas específicas o problemas de investigación. Las respuestas se dan por lo general en términos de qué (o cómo), dónde, cuándo, de dónde y por qué." PP. 7.

Uno de los libros más consultados en cuanto a la metodología de la investigación, señala:

(Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014):

La investigación científica es, en esencia, como cualquier tipo de investigación, sólo que más rigurosa, organizada y se lleva a cabo cuidadosamente. Como siempre señaló Fred N. Kerlinger: es sistemática, empírica y crítica. Esto se aplica tanto a estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos. Que sea "sistemática" implica que hay una disciplina para realizar la investigación científica y que no se dejan los hechos a la casualidad. Que sea "empírica" denota que se recolectan y analizan datos. Que sea "crítica" quiere decir que se evalúa y mejora de manera constante. Puede ser más o menos controlada, más o menos flexible o abierta, más o menos estructurada, pero nunca caótica y sin método. P.p. XXIV

La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Esta última implica combinar las dos primeras. Cada una es importante, valiosa y respetable por igual P.P.XXV

¿Qué es la investigación cualitativa?

Según (Strauss & Corbin, 2002), expresa que con el término "investigación cualitativa", denota que es el tipo de investigación que genera hallazgos, a los que no se llega con procesos estadísticos ni mecanismos cuantitativos, además señala que "Puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como al funcionamiento organizacional, los movimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones. PP. 20.

(Strauss & Corbin, 2002):

Algunos investigadores reúnen datos por medio de entrevistas y observaciones, técnicas normalmente asociadas con los métodos cualitativos. Sin embargo, los codifican de tal manera que permiten hacerles un análisis estadístico. Lo que hacen es cuantificar los datos

cualitativos. Al hablar sobre análisis cualitativo, nos referimos, no a la cuantificación de los datos cualitativos, sino al proceso no matemático de interpretación, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico. Los datos pueden consistir en entrevistas y observaciones, pero también pueden incluir documentos, películas o cintas de video, y aun datos que se hayan cuantificado con otros propósitos tales como los del censo. P.p. 21

El citado autor, señala que existen tres factores primordiales en la investigación cualitativa, los cuales son: datos, procedimientos e informes escritos y verbales. (Strauss & Corbin, 2002)

- Datos: se generan de diversas fuentes tales como entrevistas, observaciones, documentos, registros y películas.
- Procedimientos: técnica que se aplica para interpretar y organizar los datos obtenidos.
- Informes escritos y verbales: pueden presentarse como artículos en revistas científicas, en charlas, o como libros.

Por su parte, (Abdellah & Levine, 1994) manifiesta que “La investigación cualitativa evita la cuantificación. Los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.”; además que la metodología que emplea este tipo de investigación lo hace en contextos estructurales y situacionales.

A lo afirmado por los citados autores, podemos añadir lo indicado por (Báez & Pérez de Tuleda, 2007), en su libro “Investigación Cualitativa”, en el cual expresa que la investigación que se realiza bajo la metodología cualitativa:

Se hace conveniente cuando se desea conocer las razones por las que los individuos (aisladamente o en grupos: consumidores, empleados, sectores de actividad), actúan de la forma en que lo hacen, tanto en lo

cotidiano, como cuando un suceso irrumpe de forma tal que pueda dar lugar a cambios en la percepción que tienen de las cosas. P.p. 24.

¿Qué es investigación cuantitativa?

(Abdellah & Levine, 1994), indican que “la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables.”.

(Cabrero García & Richard Martínez, 1996) explican que por métodos de investigación cuantitativos “se entienden los diseños experimentales y cuasi experimentales, la investigación por encuesta, los cuestionarios estandarizados, los registros estructurados de observación, las técnicas estadísticas de análisis de datos, etc.” PP. 2.

Por otra parte, según (Toro Jaramillo & Parra Ramírez, 2006), desde la perspectiva de la investigación cuantitativa “se debe obtener medidas numéricas, bien sea mediante la transformación de los resultados cualitativos en información de tipo cuantitativo, o desde el inicio de la investigación”; con la finalidad de que los resultados que se generen sean de fácil comprensión para el lector.

En concordancia con las expresiones anteriores, (Sarduy Domínguez, 2006) señala que: “La investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinada”, además enfatiza que la referida investigación “estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados.”.

Además, Sarduy Domínguez, (2006), manifiesta que dentro de la investigación cuantitativa se pueden observar:

- Los diseños experimentales, donde se aplican experimentos puros, entendiendo por tales los que reúnen tres requisitos fundamentales: la manipulación de una o más variables independientes; medir el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente y la validación interna de la situación experimental.
- La encuesta social, que es la investigación cuantitativa de mayor uso en el ámbito de las ciencias sociales y consiste en aplicar una serie de técnicas específicas con el objeto de recoger, procesar y analizar características que se dan en personas de un grupo determinado.
- Los estudios cuantitativos con datos secundarios, los cuales, a diferencia de los dos anteriores, abordan análisis con utilización de datos ya existentes.

Tipos de investigación

Investigación Descriptiva

Según (Arias, 2012), la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, además el citado autor señala que los resultados que se generen en la aplicación de este tipo de investigación se ubican en el nivel intermedio, por la profundidad de conocimientos que se refiere.

Además, (Arias, 2012) expresa que:

La investigación descriptiva se clasifica en:

a) Estudios de medición de variables independientes:

Su misión es observar y cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relaciones entre éstas. Es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente. Por consiguiente, en este tipo de

estudio no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de variables. PP. 25.

b) Investigación correlacional:

Su finalidad es determinar el grado o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlaciones y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. P.p. 25

Por su parte Salkind, (1999), establece que la investigación descriptiva resume las características de un fenómeno existente, y que describe la situación de las cosas en el presente. A esto, añade que los censos nacionales son un ejemplo de investigación descriptiva, al igual que cualquier otra encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto. PP. 11.

Investigación explicativa

(Arias, 2012) indica que la investigación explicativa “se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto”, por lo que los estudios que se realicen bajo este esquema pueden ocuparse de la determinación de las causas y de los efectos, por medio del uso de la hipótesis. Adicionalmente, agrega que “sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. PP. 26.

A esto, le añadimos lo afirmado por (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014), los cuales señalan que:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir,

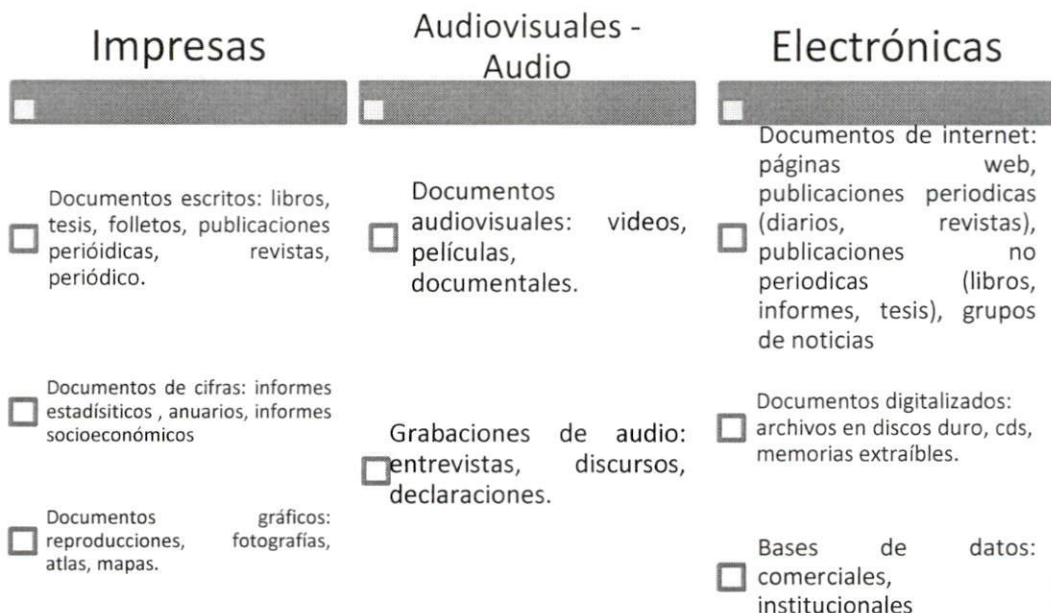
están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. PP. 95.

Y es que, según los referidos autores, la investigación en referencia es más estructurada que otros tipos de estudios, e “implican los propósitos de éstos (exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia.”.

Investigación Documental

(Arias, 2012) explica que la investigación documental es “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales”, dichas fuentes documentales pueden ser impresas, audiovisuales y/o electrónicas, además recalca que el objetivo de esta investigación, al igual que otras, es la contribución de nuevos conocimientos. PP. 27.

Ilustración 4: Tipos de Fuentes Documentales



Fuente: Fidas G. Arias, El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica, pag.

30.

Elaboración: El autor

Por otra parte, es preciso indicar a qué se refiere por dato, fuente y documento:

(Arias, 2012):

Dato: es la unidad de información que se obtiene durante la ejecución de una investigación. Según su procedencia, los datos se clasifican en primarios, cuando son obtenidos originalmente por el investigador; y secundarios, si son extraídos de la obra de otros investigadores. P.p. 27

Fuente: es todo lo que suministra datos o información. Según su naturaleza, las fuentes de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios). P.p. 27

Documento o fuente documental: es el soporte material (papel, madera, tela, cinta magnética) o formato digital en el que se registra y conserva una información. P.p. 28

Por su parte, (Tancara Q., 1988), luego de realizar un análisis histórico en relación a la investigación documental, determina que la investigación documental es “como una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada, de nueva información en un documento científico en segunda instancia”. P.p. 94.

Investigación de campo

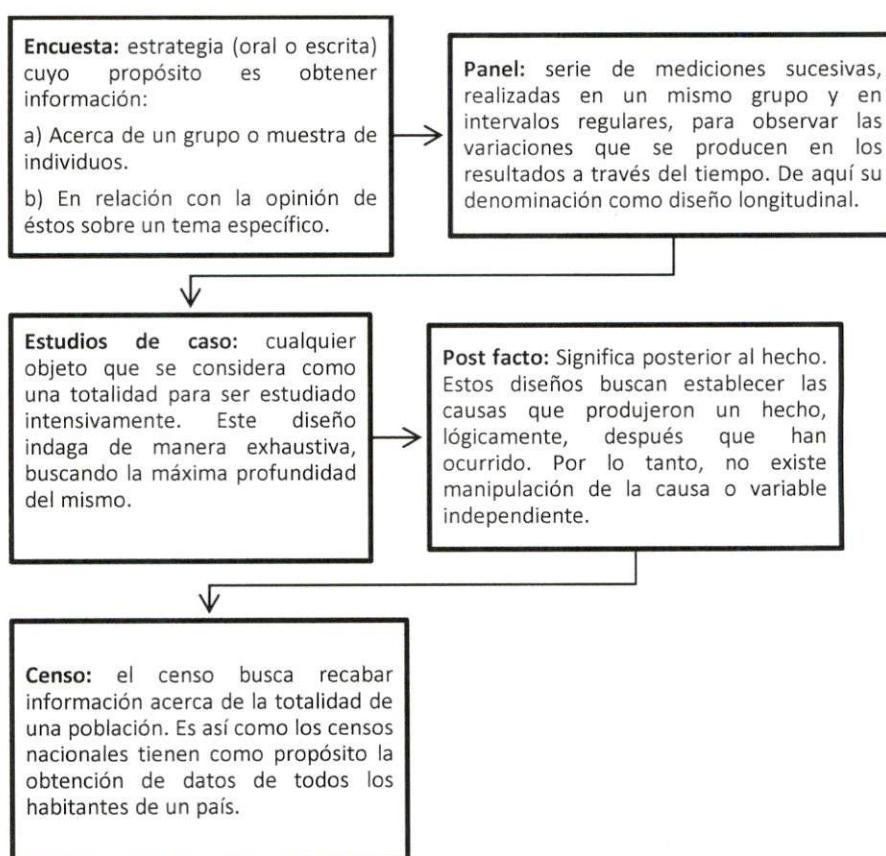
(Arias, 2012) indica que la investigación de campo “es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.”, por lo que ahí proviene su carácter de investigación no experimental.

El citado autor expresa que la investigación de campo, al igual que la investigación documental, se lo puede desarrollar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo.

(Sabino C. A., 2002) Expresa que en los diseños de campo las siguientes herramientas:

- ✓ Encuesta
- ✓ Panel
- ✓ Estudio de casos
- ✓ Ex post facto o post facto
- ✓ Censo

Ilustración 5: Herramientas para diseño de campos



Fuente: El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Fidias G. Arias. 2012

Elaboración: El autor

Investigación Correlacional

(Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014) Sostienen que la investigación correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.”, además expresan que hay ocasiones que hacen relación con dos variables, sin embargo, existen estudios en el cual se vinculan tres o más variables. P.p. 93.

Según los referidos autores, el objetivo principal de esta investigación es conocer el comportamiento de un concepto o variable, al saber del comportamiento de otras variables a las que está vinculadas. Por lo que proyectaría el resultado aproximado que tendrá el otro grupo de variables, en base del valor que generen las variables relacionadas. P.p.94.

Además (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014) señalan que:

Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tienen bases para predecir, con mayor o menor exactitud, el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, al saber qué valor tienen en la otra. P.p. 94.

A todo lo explicado, agregamos lo que plantean (Morris & Maisto, 2005), quienes manifiestan que la investigación correlacional “se utiliza para investigar la relación o correlación, entre dos o más variables”, además señala que es de gran utilidad para aclarar relaciones entre variables que ya existen, las cuales no pueden investigarse por otros medios.

CUADRO RESUMEN DE INVESTIGACIÓN

| DESCRIPTIVA | EXPLICATIVA | DOCUMENTAL | CAMPO | CORRELACIONAL |
|--|---|--|---|---|
| <p>“Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto”, por lo que los estudios que se realicen bajo este esquema pueden ocuparse de la determinación de las causas y de los efectos, por medio del uso de la hipótesis. (Arias, 2012)</p> | <p>Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto. (Arias, 2012)</p> | <p>Serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada, de nueva información en un documento científico en segunda instancia (Tancara Q., 1988).</p> | <p>Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (Arias, 2012)</p> | <p>Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)</p> |

Población:

Los autores (Tamayo y Tamayo, El Proceso de la Investigación Científica, 2003), dentro de su libro “El Proceso de la investigación”, definen a la población, como “Totalidad de un fenómeno de estudio” PP. 173.

Es decir que, esta puede ser entendida como, conjunto de individuos y/o cosas que el investigador está interesado en analizar para posteriormente obtener conclusiones y hacer inferencia en ellos, en ocasiones la población es imposible de ser abarcada por completo, a causa de su dimensión.

Siendo así será conocida también como, el resultado que surge al final de una investigación, donde se incluye la totalidad de las unidades analizadas de aquel fenómeno, mismas que deben ser cuantificadas para

realizar una investigación determinada sobre un conjunto N, por lo general la población deberá tener características similares. (Danel Ruas, 2015)

Tipos de Población

Población Infinita

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (Arias F, 2006, pág. 82)

Población finita

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (Arias F, 2006, pág. 82)

Cuadro del Departamento de Crédito y Cobranza

Tabla 1 – Integrantes - Población

| Elementos | Cantidad | Interviene en el Proceso de Crédito y Cobranza |
|--|-----------------|---|
| Jefe de Crédito y Cobranza | 1 | SI |
| Analistas Senior de Crédito y Cobranza | 1 | SI |
| Analista Junior de Crédito | 1 | SI |
| Analista Junior de Cobranza | 1 | SI |
| Gestores de Cobranza | 3 | SI |
| Total Población | 7 | |

Autor: Campuzano J (2019)

Muestra

Como se cita en (Morán F, 2010, pág. 90), "La muestra es una técnica de recolección de datos que nos permite investigar a través de una fracción de la población todo el conglomerado, teniendo en cuenta que las partes son iguales al todo. Parte representativa de una población". Por consiguiente, la muestra se utiliza cuando no es posible medir las entidades de población que se desean utilizar para la investigación, esta deberá reflejar las características principales de la población que se está estudiando, para que así se indique de manera intrínseca que la misma es representativa.

Es conocida también, como un aparte de conjunto, población o universo debidamente escogida que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados valiosos para el propósito de la investigación, es así un subgrupo de la población se considera representativo para poder extrapolar los resultados a toda la población.

Tipos de muestra

- Muestras aleatorias o probabilísticas
- Muestras no aleatorias o empíricas
- Muestra mixta
- Muestra tipo
- Muestra aleatoria simple
- Muestra estratificada
- Muestra por cuotas
- Muestra aleatorio por conglomerados
- Muestra poa áreas
- Muestra por sucesivas
- Muestra por etapas
- Muestra por grados
- Muestra por listas
- Muestra intencionada

(Tamayo y Tamayo , El proceso de la investigacion cientifica, 2003)

Cuadro Muestral

Tabla 2 – Cuadro de personas que intervienen en el proceso de crédito y cobranza

| Nombre | Cargo | Años de antigüedad |
|--------------------|--|---------------------------|
| Ricardo Carrera A. | Jefe de Crédito y Cobranza | 2 años |
| David Espín M. | Analistas Senior de Crédito y Cobranza | 1 año |
| Daniela Miranda M. | Analista Junior de Crédito | 3 años |
| Ariana Meza S. | Analista Junior de Cobranza | 3 años y medio |

Autor: Campuzano J (2019)

Técnicas de Investigación

Según (Ruiz Medina, 2011), quien hace referencia a (Ander-Egg, 1995: 42), expresa que: “El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos”.

Además (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) señala que “La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis.”.

Observación

(Huamán Valencia, 2005), detalla que la observación “es la técnica por excelencia y se utiliza en todas las ramas de la ciencia. Su uso está guiado por alguna teoría y ésta determina los aspectos que se van a observar”. P.p. 13.

Según el referido autor, esta técnica consiste en observar cuidadosamente una situación, fenómeno o hecho; con la finalidad de recopilar la información para registrarla y analizarla.

La efectividad de la observación dependerá de la enumeración de las cosas y hechos que se observan, las cuales deben ser: verídicas, precisas, concisas, completas, selectivas, y discretas. (Huamán Valencia, 2005) PP. 14.

Observación Científica

La observación científica se centra en observar con un objetivo que esté definido, claro y preciso, por lo que el investigador ya tiene establecido qué va a observar y la finalidad de hacerlo. (Huamán Valencia, 2005) PP. 15.

La modalidad de este tipo observación se clasifica de la siguiente manera:

Tabla 3 – Modalidades de observación científica

| Modalidad de observación científica | | |
|--|--|--|
| Observación Directa e Indirecta | Directa: investigador conoce cuando entra en contacto personalmente con el hecho o fenómeno. | Indirecta: investigador conoce del hecho o fenómeno a través de observaciones de otros investigadores. |
| Observación Participante y No Participante | Participante: para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo que está inmerso el fenómeno o hecho | No participante: levanta información desde afuera, sin intervenir en el hecho o fenómeno. |
| Observación Estructurada y No Estructurada | Estructurada: se efectúa sin elementos técnicos especiales. | No Estructurada: se efectúa con la ayuda de elementos técnicos apropiadas (fichas, tablas, entre otros) |
| Observación de Campo y de Laboratorio | Campo: recurso principal de la observación principal, se desarrolla en lugar donde ocurre el fenómeno o hecho. | Laboratorio: se desarrolla en lugares pre-establecidos (museos, bibliotecas, archivos, laboratorios), por otra parte, se denomina observación de laboratorio las que se efectúa con grupos de personas predeterminados, para observar comportamientos y actitudes. |

| | | |
|---|--|---|
| Observación Individual y de Equipo | Individual: la realiza una sola persona. | Equipo: se realiza por parte de varias personas que integran un equipo que efectúa una misma investigación. |
|---|--|---|

Fuente: (Huamán Valencia, 2005), Manual de Técnicas de Investigación Conceptos y Aplicación.

Elaboración: El autor

Guía de Observación

Ilustración 3 – Guía para realizar la técnica de observación

| | |
|---------------------|--|
| Guía de Observación | Definir el objeto, fenómeno, hecho, situación, etc. ¿Qué se va a observar. |
| | Establecer los objetivos de la observación. ¿Para qué se va a observar? |
| | Determinar la forma con la que se registrarán los datos. |
| | Observar atentamente y críticamente. |
| | Registrar los datos observados. |
| | Analizar e interpretar los datos. |
| | Elaborar las conclusiones del caso. |
| | Elaborar el informe. |

Fuente: (Huamán Valencia, 2005), Manual de Técnicas de Investigación Conceptos y Aplicación.

Elaboración: El autor

Entrevista

(Sabino C. , 1992) Afirma que “La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.”, el investigador elabora las preguntas a las personas capaces de aportar datos de interés, en donde se desarrolla un diálogo en busca de recolección de información, y la otra parte es fuente de esa información. P.p. 96

En concordancia con lo anterior, (Huamán Valencia, 2005) señala que la entrevista “es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: el entrevistador, y el entrevistad; se lo realiza con el fin de obtener información de parte este”, esa persona suele estar relacionada a la materia de investigación.

Tipos de entrevista

Entrevista no estructurada

Es aquella que no se rige bajo una estructura determinada, es decir no se utiliza un cuestionario, por ende, existe una mayor libertad para realizar las preguntas por parte del entrevistador. (Sabino C. , 1992)

(Sabino C. , 1992) expresa que la entrevista no estructurada se clasifica en: entrevista informal, entrevista focalizada y entrevistas guiadas o por pautas. P.p.98

- **Entrevista informal**

Se puede definir como una simple conversación sobre el tema que se está investigando, aquí el entrevistado tendrá la sensación de libertad para responder las preguntas de manera clara, se utiliza generalmente para el inicio de una investigación. (Sabino C. , 1992) P.p. 98

- **Entrevista focalizada**

Es una entrevista libre, donde el entrevistador solo define con claridad el tema que se va a tratar y le permite al entrevistado que se explaye en su explicación, sin embargo, cuando el entrevistado se esté desviando, este hará que regrese de manera inmediata a seguir explicando el tema original. (Sabino C. , 1992) P.p. 98

- **Entrevista guiada o por pautas**

Es aquella donde se formulan preguntas ya pactadas previamente en una guía, sin embargo, todas las interrogantes que se realicen tendrán que guardar cierta relación entre sí. (Sabino C. , 1992) P.p.98

Entrevista formalizada

Aquí todas las preguntas que se realicen tendrán un orden específico y estarán expuestas dentro de un cuestionario, mismo que será invariable. Este tipo de entrevistas se realizan a un número grande de entrevistados,

por ende, es la más recomendable para la recolección de datos al momento de realizar una encuesta. (Sabino C. , 1992)

Cuestionario

Se conoce como una herramienta que ayuda a la recolección de datos, a través de las entrevistas, mismo que consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir. (Sabino C. , 1992).

Modelo de Cuestionario a aplicar

Independiente (Cartera Vencida)

1. ¿Las garantías que se solicitan a clientes varía en cuanto al monto y el tipo de cliente?
2. ¿Qué fuentes de información se usan como base para conceder créditos?
3. ¿Qué controles existen para mitigar riesgos de no pago?
4. ¿Se otorga crédito o ampliación de crédito a usuarios que se encuentran con pagos pendientes?
5. ¿Los datos que proporciona el usuario son verificados y respaldados? ¿Cómo?
6. ¿La compañía cuenta con políticas de crédito y cobranza?
7. Si su respuesta fue positiva, indique si las políticas se encuentran actualizadas a las necesidades del área.

Variable Dependiente (Rentabilidad)

1. ¿Cómo afecta la cartera vencida a la rentabilidad de la empresa?
2. ¿Qué medidas se deben tomar para evitar una disminución de rentabilidad en la empresa?
3. ¿En el departamento existe personal dedicado al proceso cobranzas?
4. ¿En qué manera afecta la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa?
5. ¿Qué es lo que más afecta a la rentabilidad dela empresa?

Encuesta

Como se cita en (Huamán Valencia, 2005), "La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ellos, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas que se entregan a los sujetos a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario."

Las características más importantes de la encuesta, según nos explica (Alvira Martin , 2011), son:

- Recoge información proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado.
- Utiliza muestras de la población objeto de estudio.

Tipos de encuesta

Según (Huamán Valencia, 2005), señala que los tipos de encuestas pueden ser las siguientes:

- **Encuestas exhaustivas y parciales**

Según (Huamán Valencia, 2005), Se define como exhaustiva a aquella que abarca todos los campos de objeto de estudio, ya sean población, universo, colectivo o conjunto. Cuando no es exhaustiva, será parcial.

- **Encuestas directas e indirectas**

Según (Huamán Valencia, 2005), La encuesta directa es aquella donde los resultados se obtienen a través de las preguntas formuladas en el cuestionario. Se denomina indirecta cuando los datos que se obtienen no son relevantes con el objeto de estudio planteado en la encuesta, sino que se deriven o sean sobreentendidos.

- **Encuestas sobre hechos y encuestas de opinión**

Según (Huamán Valencia, 2005), Se realizan a través de muestreo a una parte de la población, por ende, una de sus ventajas es la rapidez con la que se obtienen datos.

Por otro lado, las encuestas de hecho son las que se realizan sobre un hecho en concreto que ya haya ocurrido, hechos materiales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta 1 (Analista de Crédito Junior)

Independiente (Cartera Vencida)

1. **¿Las garantías que se solicitan a clientes varía en cuanto al monto y el tipo de cliente?**

Si, las garantías varían dependiendo del monto solicitado y de la calificación crediticia.

2. **¿Qué fuentes de información se usan como base para conceder créditos?**

Para conceder el crédito se toma el informe del vendedor y el informe crediticio.

3. **¿Qué controles existen para mitigar riesgos de no pago?**

Para mitigar riesgo de no pago se solicitan garantías.

4. **¿Se otorga crédito o ampliación de crédito a usuarios que se encuentran con pagos pendientes?**

Dependiendo si ha tenido buen comportamiento de pago, se puede dar ampliación de crédito, mas no otorgar crédito.

5. **¿Los datos que proporciona el usuario son verificados y respaldados? ¿Cómo?**

Los datos proporcionados son verificados por el vendedor y por el analista de crédito por medio del EQUIFAX, el cual verifica su calificación de crédito.

6. **¿La compañía cuenta con políticas de crédito y cobranza?**

La compañía si cuenta con políticas de crédito y cobranza

7. **Si su respuesta fue positiva, ¿indique si las políticas se encuentran actualizadas a las necesidades del área?**

Las políticas nunca han sido actualizadas.

Variable Dependiente (Rentabilidad)

- 1. ¿Cómo afecta la cartera vencida a la rentabilidad de la empresa?**

Afecta al flujo de efectivo, dificultando los pagos a proveedores, servicios, nominas entre otros.

- 2. ¿Qué medidas se deben tomar para evitar una disminución de rentabilidad en la empresa?**

Se debe disminuir el riesgo de crédito y mejorar la gestión de cobro.

- 3. ¿En el departamento existe personal dedicado al proceso cobranzas?**

Si, existen gestores de cobranza, pero no realizan una gestión de cobro ordenada.

- 4. ¿En qué manera afecta la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa?**

Afecta de manera directa, debido que, si los gestores de cobranza no realizan una gestión de cobranza oportuna la empresa no podrá recaudar el dinero otorgado por créditos o por servicios prestados.

- 5. ¿Qué es lo que más afecta a la rentabilidad de la empresa?**

Lo que más afecta a la empresa es el no poder ejecutar las garantías de manera inmediata para recuperar el crédito otorgado.

Encuesta 2 (Analista de Cobranza Junior)

Independiente (Cartera Vencida)

- 1. ¿Las garantías que se solicitan a clientes varía en cuanto al monto y el tipo de cliente?**

Dependiendo del monto solicitado y su capacidad de pago.

- 2. ¿Qué fuentes de información se usan como base para conceder créditos?**

El informe del vendedor y el informe crediticio.

- 3. ¿Qué controles existen para mitigar riesgos de no pago?**

Se solicitan garantías.

4. **¿Se otorga crédito o ampliación de crédito a usuarios que se encuentran con pagos pendientes?**

Dependiendo el comportamiento de pago, se puede dar ampliación de crédito, mas no otorgar crédito.

5. **¿Los datos que proporciona el usuario son verificados y respaldados? ¿Cómo?**

Son verificados por el vendedor y por medio del EQUIFAX, el cual verifica su calificación de crédito.

6. **¿La compañía cuenta con políticas de crédito y cobranza?**

Si cuenta con políticas de crédito y cobranza

7. **Si su respuesta fue positiva, ¿indique si las políticas se encuentran actualizadas a las necesidades del área?**

No son actualizadas.

Variable Dependiente (Rentabilidad)

1. **¿Cómo afecta la cartera vencida a la rentabilidad de la empresa?**

Afecta dificultando la gestión de pagos a proveedores, servicios, nominas entre otros.

2. **¿Qué medidas se deben tomar para evitar una disminución de rentabilidad en la empresa?**

No otorgar créditos sin garantías que respalden el crédito y mejorar la gestión de cobro.

3. **¿En el departamento existe personal dedicado al proceso cobranzas?**

Si, existen los gestores de cobranza.

4. **¿En qué manera afecta la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa?**

La gestión de cobranza es importante para el recaudo de dinero el cual ayuda a incrementar el flujo de efectivo.

5. **¿Qué es lo que más afecta a la rentabilidad de la empresa?**

De la misma manera coinciden en que lo que más afecta a la empresa es el no poder ejecutar las garantías de manera inmediata para recuperar el crédito otorgado.

Encuesta 3 (Analista de Crédito y Cobranza Senior)

Independiente (Cartera Vencida)

- 1. ¿Las garantías que se solicitan a clientes varía en cuanto al monto y el tipo de cliente?**

Si, esto depende de lo que solicite el cliente, el plazo y monto que solicite.

- 2. ¿Qué fuentes de información se usan como base para conceder créditos?**

Se toma el informe del vendedor y el informe crediticio.

- 3. ¿Qué controles existen para mitigar riesgos de no pago?**

Se solicitan garantías las cuales son solicitadas por el Jefe de Cobranza.

- 4. ¿Se otorga crédito o ampliación de crédito a usuarios que se encuentran con pagos pendientes?**

Solo si ha tenido buen comportamiento de pago, se da ampliación, no se otorgar crédito si tiene deuda.

- 5. ¿Los datos que proporciona el usuario son verificados y respaldados? ¿Cómo?**

Son verificados por el vendedor y por el analista de crédito por medio del EQUIFAX.

- 6. ¿La compañía cuenta con políticas de crédito y cobranza?**

Si cuenta con políticas de crédito y cobranza

- 7. Si su respuesta fue positiva, ¿indique si las políticas se encuentran actualizadas a las necesidades del área?**

Las políticas de Créditos y Cobranzas nunca han sido actualizadas a las necesidades del área y de la empresa.

Variable Dependiente (Rentabilidad)

- 1. ¿Cómo afecta la cartera vencida a la rentabilidad de la empresa?**

Afecta al flujo de efectivo, debido a la demora en la recuperación de cartera por falta de garantías de cobro inmediato.

- 2. ¿Qué medidas se deben tomar para evitar una disminución de rentabilidad en la empresa?**

Solicitar garantías de cobro inmediato, otorgar créditos a personas con capacidades de pago y mejorar la gestión de cobro.

- 3. ¿En el departamento existe personal dedicado al proceso cobranzas?**

Si, existen gestores de cobranza, pero no realizan la gestión correctamente.

- 4. ¿En qué manera afecta la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa?**

Afecta debido que si no se realiza una gestión de cobro oportuna no se podrá recaudar el dinero en fechas de pagos afectando al flujo de efectivo.

- 5. ¿Qué es lo que más afecta a la rentabilidad de la empresa?**

No poder ejecutar las garantías debido que no son de cobro inmediato

Información del balance general

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| Total Activos | \$ 22.725.293,27 | \$23.921.361,33 | \$22.699.041,33 |
| | \$ - | | |
| Activos Corrientes | \$ 15.152.196,16 | \$15.949.680,17 | \$14.915.006,50 |
| Bancos | \$ 1.226.436,70 | \$ 1.290.986,00 | \$ 454.748,67 |
| Cuentas por cobrar | \$ 5.451.047,43 | \$ 5.737.944,67 | \$ 5.055.584,17 |
| Inventarios | \$ 8.345.461,36 | \$ 8.784.696,17 | \$ 9.349.798,67 |
| Otros Activos Corrientes | \$ 129.250,67 | \$ 136.053,33 | \$ 54.875,00 |
| Activos No Corrientes | \$ 7.573.097,11 | \$ 7.971.681,17 | \$ 7.784.034,83 |
| Planta y Equipo | \$ 7.433.823,94 | \$ 7.825.077,83 | \$ 7.647.994,33 |
| Otros activos no corrientes | \$ 139.273,17 | \$ 146.603,33 | \$ 136.040,50 |
| | \$ - | | |
| Total Pasivos | \$ 6.001.517,33 | \$ 6.317.386,67 | \$ 6.198.484,50 |
| Pasivos Corrientes | \$ 6.001.517,33 | \$ 6.317.386,67 | \$ 6.198.484,50 |
| Obligaciones corto plazo | \$ 5.851.451,06 | \$ 6.159.422,17 | \$ 5.885.726,83 |
| Otros pasivos corrientes | \$ 150.066,28 | \$ 157.964,50 | \$ 312.757,67 |
| Pasivos No Corrientes | \$ - | 0 | 0 |
| Obligaciones a largo plazo | \$ - | 0 | 0 |
| Otros pasivos no corrientes | \$ - | 0 | 0 |
| Patrimonio | \$ 16.723.775,93 | \$17.603.974,67 | \$16.500.556,83 |
| Total Pasivo + Patrimonio | \$ 22.725.293,27 | \$23.921.361,33 | \$22.699.041,33 |

Fuente: La empresa

| | ESTADO DE RESULTADOS | 2016 | 2017 | 2018 |
|----|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Ingresos operacionales | \$ 7.586.415,95 | \$ 7.985.701,00 | \$ 3.804.899,83 |
| 2 | Gastos y Costos operacionales (-) | \$ 6.820.578,20 | \$ 7.241.956,17 | \$ 4.004.894,83 |
| 3 | EBITDA (3 = 1-2) | \$ 765.837,75 | \$ 743.744,83 | \$ -199.995,00 |
| 4 | Depreciaciones, Amortizaciones Operacionales (-) | \$ 290.300,50 | \$ 248.274,50 | \$ 101.176,83 |
| 5 | Resultado Operacional (EBIT) (S = 3 - 4) | \$ 475.537,25 | \$ 495.470,17 | \$ -301.172,00 |
| 6 | Total ingresos no operacionales | \$ 36.587,20 | \$ 34.494,50 | \$ 199.438,50 |
| 7 | Gastos y costos no operacionales (-) | \$ 2.355.621,30 | \$ 2.307.858,17 | \$ 670.936,33 |
| 8 | Otros Egresos (-) | \$ 142.684,20 | \$ 136.701,67 | \$ 323.347,50 |
| 9 | 9 Resultado No Operacional (6 - 7 - 8) | \$ -2.461.718,30 | \$ -2.410.065,50 | \$ -794.845,50 |
| 10 | Resultado Neto (10 = 5 + 9) | \$ -1.986.181,05 | \$ -1.914.595,17 | \$ -1.096.017,50 |

Análisis de Información Financiera

Cuentas por cobrar

Son todas aquellas cuentas que la empresa tiene a su favor, mismas que representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, estas cuentas se convertirán en efectivo a corto plazo y suelen documentarse a través de pagarés o letras de cambio.

| AÑO | CUENTAS POR COBRAR |
|------|--------------------|
| 2016 | \$ 5.451.047,43 |
| 2017 | \$ 5.737.944,67 |
| 2018 | \$ 5.055.584,17 |

Fuente: La empresa

Elaboración: El autor

Como se puede observar en los años 2016, 2017 y 2018, la compañía en estudio ha mantenido una secuencia en cuentas por cobrar de cinco millones.

Estudio de cartera

Es una herramienta del análisis estratégico interno de la empresa, que se utiliza específicamente para realizar una planificación estratégica corporativa, este corresponde a un proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de logra que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva.

| Año | Cuenta por cobrar | Variación por año | % | Efecto |
|------|-------------------|-------------------|---------|-------------|
| 2016 | \$ 5.451.047,43 | - | - | - |
| 2017 | \$ 5.737.944,67 | \$ 286.897,23 | 5,26% | Incremento |
| 2018 | \$ 5.055.584,17 | \$ -682.360,50 | -11,89% | Disminución |

Fuente: La empresa

Elaboración: El autor

Promedio de periodo de cobro en la entidad

| Periodo promedio de cobro | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| Cuentas por cobrar * 360 días | 5.451.047,43 * 360 | 5.737.944,67 * 360 | 5.055.584,17 *360 |
| Ventas | 7.586.415,95 | 7.985.701,00 | 3.804.899.83 |
| TOTAL | 258,67 | 258,67 | 478,33 |
| EFEECTO | - | 0% | 84, 92% |

Fuente: La empresa

Elaboración: El autor

Como se puede observar en el cuadro anterior, los periodos de cobro fluctúan entre 258 hasta 278 días, lo que denota un déficit en el sistema de cobro, y la posibilidad de cobro disminuye con el pasar del tiempo.

Esto se debe al excesivo tiempo de gracia que se daba al otorgar el crédito, al auditar los contratos de compraventa se pudo observar que el responsable del departamento de Crédito y Cobranza aprobaba los créditos otorgando 3 y 6 meses de gracia, sin estar esa cláusula estipulada en el contrato lo que ocasionó, que los periodos de cobros se extiendan en ese lapso.

Otros de los motivos por el cual se retrasan los cobros es debido que los despachos de productos se daban solo con la aprobación del crédito sin haber firmado contrato y haber entregado las garantías solicitadas.

Todo esto con la finalidad de cumplir con el objetivo de ventas y poder obtener comisiones por ventas, pero perjudicando a la empresa ocasionándole falta de flujo de efectivo para el pago de nómina, proveedores, impuestos y creando que las cuentas por cobrar aumenten.

En el año 2018 se puede observar un incremento del 84,92%, en el periodo de cobro debido a que los contratos de compraventa se incrementaron, con los mismos parámetros de déficit y anomalías, (meses de gracia y sin solicitar garantías de cobro inmediato).

Al no existir reglamentos y policitas de Crédito y Cobranza se daban estas anomalías al otorgar el crédito como meses de gracia no estipuladas en el contrato, prórrogas e incluso no solicitar garantías de cobro inmediato que garantice el crédito otorgado.

Clasificación de la cartera por periodos

| Año | De 1 días - 60 días | De 61 días - 120 días | De 121 días - 180 días | De 181 días - 240 días | De 240 días y más |
|------|---------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| 2016 | \$ 1.090.209,49 | \$ 1.090.209,49 | \$ 1.090.209,49 | \$ 545.104,74 | \$ 1.635.314,23 |
| 2017 | \$ 860.691,70 | \$ 573.794,47 | \$ 860.691,70 | \$ 1.434.486,17 | \$ 2.008.280,63 |
| 2018 | \$ 1.011.116,83 | \$ 505.558,42 | \$ 606.670,10 | \$ 910.005,15 | \$ 2.022.233,67 |

Fuente: La empresa

Elaboración: El autor

Como se puede observar en el cuadro anterior, existe un valor extremadamente alto en las Cuentas por Cobrar indiferente del mes de la cartera por periodos, se pudo comprobar que faltando poco tiempo para que las obligaciones se den por vencida, los gestores de cobranza no realizaban las gestiones de notificaciones previo al vencimiento de la deuda (notificación personal, por correo y vía telefónica), por lo que no había un recordatorio de cobro, realizaban las gestiones el mismo día de vencimiento lo que ocasionó que los compradores soliciten prorrogas al pago de sus obligaciones.

Adicional las direcciones domiciliarias que constaban en el contrato no eran claras por lo cual, al momento de enviar las notificaciones de cobros no se podían entregar personalmente, por direcciones incorrectas o falta de referencias.

Al momento de enviar al deudor a coactiva y poder ejecutar las garantías se encontró la novedad de que las garantías solo eran letras de cambio o pagare, lo que dificultaba que se ejecuten las garantías inmediatamente, ocasionando que el dinero sea recuperado a largo plazo.

PLAN DE MEJORAS

Tomando como referencia las deficiencias encontradas en el proceso de concesión de crédito y en la cobranza de los mismos, por medio de la siguiente propuesta de políticas de crédito y cobranzas, se busca limitar la excesiva e irresponsable otorgamiento de créditos, además implementar acciones que mejoran y permiten tener un mayor control sobre las cuentas por cobrar.

PROPUESTA DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Art. 1.- Objeto de las políticas: el presente lineamiento tiene por objetivo normar y regularizar el proceso de créditos y cobranzas de la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas.

Art. 2.- Aplicación de políticas: la presente política debe ser aplicada por el personal que interviene en la concesión de ventas a crédito y gestión de cobranza, de manera obligatoria.

Política de Concesión de Crédito

Art. 3.- Del proceso de concesión de crédito:

Las personas que intervienen en el otorgamiento de crédito solicitados por diferentes usuarios, deben aplicar las siguientes políticas generales:

1. El usuario que desee aplicar a un crédito, sea este actual o nuevo, debe llenar un formulario de crédito que otorgará la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas.
2. Los datos que se registren deben ser verificados y constatados personalmente por un delegado del área financiera, por lo que debe verificar personalmente la dirección o domicilio que reportan en los formularios.

3. La información que se genere por cada solicitud debe reposar en un expediente físico y digital, y su acceso debe ser limitado a personal autorizado.
4. El cupo y el plazo solicitado deben ser analizados en base a los siguientes factores:
 - Historial crediticio.
 - Estados Financieros de los últimos dos años, en caso de personas jurídicas y personas naturales obligadas a llevar contabilidad.
 - Formularios: de IVA (últimos 3 meses) e Impuesto a la Renta (últimos 2 años).
 - Garantías, cuando el monto supere a \$10,000. (Este elemento debe regirse en base al art. 6)
 - Indicador de Liquidez mayor o igual a 1.50.
 - Indicador de Prueba ácida: mayor o igual a 0.50.
5. Facturación no debe exceder del monto aprobado.
6. Si dentro del proceso existe un cliente que se le haya otorgado crédito y requiera una ampliación de monto o plazo, éste debe encontrarse al día en sus pagos, y debe llenar el formulario correspondiente.
7. No se otorgará crédito ni renovaciones a usuarios que tengan cuotas vencidas.
8. Si el cliente se encuentra en mora, se le debe cobrar intereses en base a la tasa referencial establecida por el Banco Central del Ecuador.
9. En concordancia con lo anterior, si se generan otros gastos por cobro, estos deben ser asumidos por el cliente.

Art. 4.- Suspensión de la línea de crédito: Un cliente puede ser suspendido de su línea de crédito en base a las siguientes causales:

1. Incumplimiento de pago por más de 30 días.
2. Tres atrasos reiterados en pago del crédito otorgado.
3. Pago con cheques sin fondo y que no cubran la multa.

Art. 5.- Documentos principales requeridos en el crédito: Dentro del proceso de crédito se considerarán los siguientes requerimientos:

| PERSONAS NATURALES | PERSONAS JURÍDICAS |
|--|---|
| Copia de cédula o pasaporte a color, y copia de certificado de votación. | Copia del documento de creación de la empresa. |
| Copia de RISE o RUC. | Copia de RUC. |
| Copia de planilla de servicios básico, a nombre de la persona que solicita el crédito. | Copia del nombramiento del representante legal. |
| Declaraciones de IVA de los últimos 3 meses | Declaraciones de IVA de los últimos 3 meses |
| Declaración del Impuesto a la Renta Anual. | Declaración del Impuesto a la Renta Anual. |
| - | Copia de planilla de servicios básicos. |

Art. 6.- De las Garantías: en el caso de que requerir garantías, se solicitarán según el ámbito de aplicación:

1. Garantía incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, otorgada por una institución financiera establecida en el país o por intermedio de ella;
2. Garantías a favor de terceros otorgada por una cooperativa de ahorro y crédito la cual se debe encontrar autorizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y constar en el listado que se encuentre publicado en el portal oficial de la entidad reguladora.
3. Fianza instrumentada en una póliza de seguros, incondicional e irrevocable, de cobro inmediato, emitida por una compañía de seguros establecida en el país,

4. Primera hipoteca de bienes raíces, siempre que el monto de la garantía no exceda del sesenta por ciento del valor del inmueble hipotecado, según el correspondiente avalúo catastral correspondiente.
5. Prenda sobre vehículos motorizados,
6. Prenda sobre maquinarias agrícolas o industriales,
7. Las demás que establezca la Gerencia Financiera, con informe debidamente sustentado.

Políticas de Gestión de Cobranzas

Art. 7.- Condiciones generales de cobro: en el proceso de cobranzas se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Los cobros se efectuarán en base a los plazos aprobados.
2. Al momento de realizar un cobro, se deberá emitir un comprobante de pago, por lo que el área de Tesorería tiene como obligación remitir el estado de cuenta al cliente vía correo electrónico, o físicamente en el caso de no contar con medios electrónicos.
3. Los que cheques que se reciban en calidad de pago, deben estar certificados y a la orden de la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas.
4. La cobranza que se realice debe reportarse al titular de la Gerencia Financiera.
5. No se permite la recaudación en efectivo.
6. Se aceptarán pagos vía depósito o transferencia en la cuenta destinada exclusivamente a cuentas por cobrar, con la finalidad de identificar eficazmente los pagos que realicen los usuarios; una vez identificados los valores, la Gerencia Financiera deberá comprobar con el deudor y registrarlo.
7. El pago de valores adeudados se imputará en el siguiente orden: intereses y luego capital.
8. Se prohíbe a los vendedores participar en el proceso de cobranza.
9. Enviar recordatorios de cobro 5 días antes de su vencimiento.

10. Dar seguimiento semanal de cartera vencida.

Art. 8.- De la recaudación: La recaudación de valores por cobrar se pueden efectuar en cualquiera de las siguientes opciones:

1. Cheque certificado a nombre de la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas.
2. Depósito bancario en cuenta que se establezca para tal fin.
3. Transferencia bancaria en cuenta que se establezca para tal fin.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas tiene una gran deficiencia en el control interno al momento de otorgar créditos, puesto a que con el pasar de los años incrementaban sus venta a plazo y sus cuentas por cobrar crecieron notablemente, dichas ventas fueron realizadas a personas que no cumplían un buen nivel crediticio, daban falsa información y no solicitaron las garantías aplicables del caso.
- A simple vista la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas presenta un atractivo estado de situación financiera, en el cual sus activos corrientes contribuyen a la mayor parte de activos; sin embargo las “cuentas por cobrar” en realidad no aportaban con la liquidez esperada, y genera un indicador de liquidez no real, puesto a que al tiempo de ser cobradas, no se efectivizaban en base a los plazos acordados.
- Con las técnicas aplicadas, se comprobó que el Jefe de tesorería aprobaba los créditos con tiempo de gracia de 30 y 60 días sin estar contemplado en la elaboración del contrato.
- En cuanto a las gestiones de cobranza, se pudo evidenciar que eran oportunas, y que no había personal que de seguimientos y se encargue de aplicar acciones y técnicas de cobranzas,

ocasionando que el cliente no se sienta presionado y no cancele a tiempo.

- La falta de una actualizada y estricta normativa en cuanto a crédito y cobranza provocó la generación de acciones irregulares al momento de analizar y aprobar los créditos.
- Las garantías que se solicitan no son de cobro inmediato, lo que genera que, en caso de incumplimiento no se pueda recuperar el crédito de inmediato.
- De no implementarse el plan de mejora en un tiempo corto, la Empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas podría incrementar sus financiamientos innecesarios y llevar a la compañía en negocio en marcha.

Recomendaciones

- Realizar una evaluación de desempeño del área y demás personal involucrado en la concesión de crédito, además realizar las investigaciones del caso e implementar acciones correctivas en el caso de gestiones mal obradas, y de darse el caso llevar a juicios civiles y penales.
- Establecer metas de cobro, por lo que el personal que realicen esas gestiones sientan presión y consigan mejores resultados; en el escenario que no cumplan las metas por tres meses consecutivos se podrá replantear la desvinculación del personal.
- Implementar la propuesta de políticas de Crédito y Cobranza en la empresa Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos y Agrícolas, con la finalidad de reducir el riesgo de la cartera vencida e incrementar la confianza en la herramienta de ventas a crédito.
- Despedir al Jefe de Crédito y Cobranza por lucrarse con los contratos de venta y cambiar a los gestores de cobro por no realizar las gestiones pertinentes de manera oportuna.

- Supervisar las reuniones de análisis de venta y las gestiones de cobro para verificar que se esté siguiendo el plan de mejora y se cumpla con las políticas de Crédito y Cobranza.

BIBLIOGRAFÍA

- http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html
- Abdellah, F., & Levine, E. (1994). *Preparing nursing research for the 21st century: Evolution, methodologies, challenges*. Springer Publishing Compan.
- Alcarria Jaime, J. (2012). *Introducción a la Contabilidad* (Primera ed.). Francia: Universitat Jaume I.
- Alvira Martin , F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodologica* (Segunda ed.). Madrid, España: CASLON, S.L.
- Arias F. (2006). *El proyecto de Investigacion* (6ta edicion ed.). Caracas- Republica Bolivariana de Venezuela: Episteme 6ta edicion.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación - Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela: EPISTEME.
- Art. 261 LORTI. (2012). *Ley Orgánica de Regimen Tributario* . Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (julio de 2017). Código Orgánico Administrativo COA. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 31 de 07-jul.-2017.
- Ávila Macedo, J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad* (85 ed.). Jalisco, México: Umbral Editorial, S.A. de C.V.
- Báez, J., & Pérez de Tuleda. (2007). *Investigación Cualitativa*. Madrid, España: ESIC.
- Baltazar C. (junio de 2016). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/76186.pdf>
- Banco de San Jorge Génova. (1409 1582). Monte Vecchio Venecia.
- Best, J. (1974). *Cómo Investigar en Educación*. Madrid, España: Morata.
- Brachfield , P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona, España: Profit Editorial.

- Cabrero García, J., & Richard Martínez, M. (1996). *El debate investigación cualitativa frente a investigación cuantitativa*. Material didactico, Universidad de Alicante., Departamento de Enfermería. , Alicante.
- Campoverde F. (s.f.). *Zona Económica*. Recuperado el 17 de junio de 2019, de <https://www.zonaeconomica.com/administraci-n-riesgos-empresariales>
- Cardona Marín, Z. (Julio - Diciembre de 2006). La diversificación del riesgo en la cartera de créditos del sector financiero con. *AD-MINISTER*.
- Carvajal J. (2015). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19758/1/3244i.pdf>
- Chang A. (julio de 2014). *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7114/1/UPS-QT05880.pdf>
- Chiriboga, M., & Arellano, J. (2004). *Diagnóstico de la comercialización agropecuaria en Ecuador implicaciones para la pequeña economía campesina y propuesta para una agenda nacional de comercialización agropecuaria*. MAG.
- Coba, G. (2 de agosto de 2019). El 19% de las empresas tuvo dificultades para pagar créditos en el segundo trimestre del año. *Primicias EC*.
- Cortez Rivas, D. A., & Burgos Burgos, J. (septiembre de 2016). LA GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y EL RIESGO CREDITICIO COMO DETERMINANTE DE MOROSIDAD O LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS COMERCIALES. *EUMEDNET*, 1 - 14.
- Crédito en la web. (s.f.). *Crédito en la web*. Recuperado el 29 de 08 de 2019, de Crédito en la web: <https://credito-en-la-web.es.tl/HISTORIA-Y-ORIGEN-DEL-CREDITO.htm>
- Danel Ruas, O. (Noviembre de 2015). Técnicas e instrumentos de recopilación de información. *Researchgate*, 22.
- Definición.org. (s.f.). *Definición.org*. Obtenido de <https://definicion.org/cartera-vencida>
- Echemendía Tocabens , B. (diciembre de 2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 49(3).

- Espino García, M. G. (2017). *Fundamentos de la Ley Sarbanes-Oxley* (Primera ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores.
- Fernández Guerrero, M. (2004). *Metodología de la Investigación*. Universidad de Londres. México: Academia.edu.
- Galindo, J. (2015). *Galindo, J. (2015). El concepto de riesgo en las teorías de Ulrich Beck y Niklas Luhmann. Acta sociológica.*
- Gitman Lawrence J. (1996). *Fundamentos de Administración Financiera* (Tercera ed.). México.
- Granados, I., Latorre, L., & Ramirez, E. (2005). *Contabilidad Gerencial, Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Colombia.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México D.F, México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). (I. Editores, Ed.) México D.F., México: Mc. Graw Hill.
- Huamán Valencia, H. (2005). *Manual de Técnicas de Investigación Conceptos y Aplicación*. Perú: IPLADEES S.A.C.
- Kareen, J. (agosto de 1957). "Lenders' Preferences, Credit Rationing, and the Effectiveness of Monetary Policy. (m. Press, Ed.) *The Review of Economic and Statistics*, 39(3), 292-302.
- Montaguano Olvera, K., & Muentes Álvarez, A. (2017). PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA NORELCO S.A. PARA PREVENIR LA CARTERA VENCIDA. *PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE COBRANZAS DE LA COMPAÑÍA NORELCO S.A. PARA PREVENIR LA CARTERA VENCIDA.*, 93. Guayaquil, Ecuador.
- Morán F. (2010). *Metodología de la investigación*. Guayaquil-Ecuador: Ediciones Minerva.
- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Introducción a la Psicología* (Duodécima ed.). Pearson - Prentice Hall.

- Mosquera Coronado, D. L., & Ramón García, A. S. (15 de mayo de 2017). Análisis y propuesta de mejora del proceso de crédito y cobranza de una empresa agroindustrial ubicada en la ciudad de guayaquil para disminuir el riesgo de incobrabilidad. *Análisis y propuesta de mejora del proceso de crédito y cobranza de una empresa agroindustrial ubicada en la ciudad de guayaquil para disminuir el riesgo de incobrabilidad*, 307. Guayaquil, Ecuador.
- Pampillón Fernandez, F., De la Cuesta González, M., & Y Paz - Curbera, C. (2012). *Introducción al Sistema*. Madrid, España: Unidad Nacional de Educación a Distancia.
- Quintana Tejera, L. (2007). *Métodos y técnicas de investigación 1* (1 ed.). MCGRAW HILL.
- Roosa, R. (1951). *Interest rates and the central bank. Money, trade, and economic growth: in honor of John Henry Williams*. New York: MacMillan.
- Ruiz Medina, M. (marzo de 2011). *POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO*. Recuperado el 21 de septiembre de 2019, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/ficha.htm>
- Saavedra García, M. L., & Saavedra García, M. J. (junio de 2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuadernos de Administración*, 23(40), 295–319.
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Panapo, Caracas, Venezuela: Panamericana.
- Sabino, C. A. (2002). *El Proceso de Investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Salazar Villano, F. E. (29 de noviembre de 2013). Cuantificación del Riesgo de Incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán. *Estudios Gerenciales*, 29, 416 - 427.
- Samaniego Medina, R. (2007). *El Riesgo de Crédito en el Marco del Acuerdo Basilea II* (Primera ed.). País: Delta Publicaciones.
- Sandoval H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. Red Tercer Milenio.

- Sarduy Domínguez, Y. (2006). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Simpson, Y. E. (2016). *Sabiduría para prosperar: Principios que gobiernan el éxito*. Whitaker House.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (Primera ed.). Antioquia, España: Editorial Universidad de Antioquia.
- Tamayo Tamayo, M. (1994). *El proceso de la investigación científica*.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). Mexico D.F, Mexico : Limusa S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). Mexico: Limusa S.A.
- Tancara Q., C. (1988). La Investigación Documental. En C. N. Tecnológica, *Investigación Documental* (pág. 38). Centro Nacional de Documentación Científica y Tecnológica.
- Toro Jaramillo, I. D., & Parra Ramírez, R. (2006). *Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Wilson, J. S. (febrero de 1954). "Credit Rationing and the Relevant Rate of Interest". *Económica*, 21(81), 21-31.
- Zapata P. (2011). *Contabilidad General*. Mc Graw Hill.

<http://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1339/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20LE%c3%93N%20LE%c3%93N.pdf>

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-gestion-del-riesgo-crediticio-a-cargo-de-las-empresas/>

[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/10759/Impacto de la ley Sarbanes.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/10759/Impacto_de_la_ley_Sarbanes.pdf?sequence=2)

https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=cNUkDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Ley+SarbanesOxley&ots=FcCOZejacy&sig=o_SEIplJ_W6AVRW4XfshFjH_MzbY&redir_esc=y#v=onepage&q=Ley%20Sarbanes-Oxley&f=false

https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=sistema+de+gesti%C3%B3n+DE+RIESGO&ots=zEpg_xvAIH&sig=WAIk5MILYDyao48vXVTn1IHQM&redir_esc=y#v=onepage&q=sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20DE%20RIESGO&f=false

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-credito-bancos-cooperativas-ecuador/>

http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf

https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=CaR7CAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=problemas+en+ventas+a+credito&ots=8H5oyRSfdR&sig=ipoedHhjezZOTbknIRJayHhy_ZY&redir_esc=y#v=onepage&q=problemas%20en%20ventas%20a%20credito&f=false

https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=TRF0kJL8PUEC&oi=fnd&pg=PA11&dq=problemas+en+ventas+a+credito&ots=sOu8MqPx1V&sig=xG8m_4Fy6QO9vNKGE4EPuimHqw&redir_esc=y#v=onepage&q=incobrab&f=false

http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

<https://books.google.com.ec/books?id=OEHABAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=recoleccion+de+datos+en+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewj4u9KqObkAhXkRd8KHWV9DCAQ6AEIOzAD#v=onepage&q&f=false>

<https://books.google.com.ec/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA121&dq=recoleccion+de+datos+en+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj4u9KgObkAhXkRd8KHVV9DCAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=recoleccion%20de%20datos%20en%20investigacion&f=false>

http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html

ANEXOS

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO * PARA UNA EMPRESA ALMACENERA Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS E INSUMOS AGRÍCOLAS”**, presentado por como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo incide la calificación crediticia en la cartera vencida para elevar el nivel de riesgo de la Almacenera y Comercializadora de Productos e Insumos Agrícolas, ubicado en el cantón de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2019? El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:  **Campuzano Segovia Jorge Andrés**

Tutor:  **Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes. PhD**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzatep  Luis Alberto Alzatep
Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT Firma

CEGESCIT