



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

GESTION DE CREDITO Y COBRANZA DEL CENTRO COMERCAL TORRES

EGRESADO:

MILTON OMAR MERA JIMENEZ

TUTOR:

ING. BOLÍVAR MIGUEL CABRERA COELLO, MSC.

AÑO 2018

INTRODUCCION

Las organizaciones hoy en día se enfrentan a una serie de problemas en relación a sus finanzas, principalmente en la administración de sus recursos, por su naturaleza y su estructura requiere de sus diferentes áreas funcionales como administración, mercadotecnia, contabilidad, costos, finanzas, crédito y cobranzas; un desempeño con eficiencia y eficacia. (Arturo, 2014).

La política de la empresa Comercial “Torres” es comercializar artículos para el hogar, de óptima calidad y con precios accesibles a los diferentes estamentos económicos, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y buscar liderar las ventas a nivel local y provincial.

Entre los aspectos a considerar está si su capacidad de venta es idónea, su sistema de crédito eficiente y su recuperación de las cobranzas es rápida, cuánto tiempo se pierde para que paguen los clientes, se conoce en la empresa los requisitos para avalar el prospecto del cliente en su capacidad crediticia para cumplir con las obligaciones.

El otorgamiento de crédito permite que una empresa aumente sustancialmente sus ventas, considerando que los clientes prefieren realizar compras a pagar en cuotas pequeñas dentro de un plazo razonablemente determinado, es por ello que el crédito es un mecanismo por excelencia que aumenta sus ventas.

En el entorno comercial y su sistema económico, el dinero es el eje principal que da el giro a la empresa, en cambio el crédito viene a ser una promesa de pago que incluye interés, pero de una forma amplia, el crédito hoy en día viene a remplazar el dinero ya que las personas lo utilizan para la compra de un bien (Rusa, 2011).

El binomio crédito – cobranzas, proporciona a las empresas las herramientas necesarias en el aumento de las ventas e ingresos en sus ciclos financieros, por lo que es fundamental desarrollar el otorgamiento de créditos, se necesita que primero sean precisos en su otorgamiento y que su recuperación sea factible. Así mismo la segunda parte de este binomio es decir cobranzas, el trabajo de los administradores debe ser de manera que no lastime la relación comercial con el cliente.

Numerosas empresas a falta de adecuadas políticas que permitan regular y obtener un adecuado funcionamiento en el otorgamiento de crédito y cobranzas, se han ido a la banca rota o al cese de sus funciones, entre estas políticas se puede mencionar la falta de conocimientos en estrategias en el área de ventas y cobranzas, lo que permitiría a funcionarios, tener un óptimo funcionamiento empresarial en una forma sencilla, objetiva y ordenada.

En consideración a lo antes expuesto se puede afirmar que para una ejecución adecuada en políticas de crédito es imprescindible la buena administración de las Cuentas por Cobrar, en cualquier organización que visualice el conservar sus clientes e incrementar su número, y la oferta de crédito es una buena opción para ello, es la razón de que el departamento de crédito tiene un papel muy importante dentro del área de gestión financiera que lo reconoce como una fuente principal para el abastecimiento de fondos económicos para la empresa.

El motivo y objeto de este estudio de caso se da en razón de que en el almacén “Torres”, su prioridad está en el aumento de sus ventas, y no se presta la debida atención a la parte administrativa, lo que provoca obsolescencia en los procesos los que periódicamente debe ser actualizados, se pretende con este estudio fortalecer el área de ventas y cobranzas.

Este trabajo de investigación científica está enmarcado a la línea de investigación de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría “Gestión Financiera y Compromiso Social”, y obedece a la sub líneas de investigación de Gestión de la información Contable con un tipo de investigación descriptiva, empleando las técnicas de la entrevista y de la observación directa, lo cual permite una indagación veraz de la problemática y constatación.

En la metodología a emplearse en esta investigación está el método inductivo-deductivo, será un estudio de campo al tomarse los datos en el mismo lugar de los hechos a investigarse, con revisión bibliográfica para sustentación teórica de la temática en estudio.

DESARROLLO

Según el INEC y el censo realizado en el año 2010, el **CENTRO COMERCIAL “TORRES”** forma parte de las 7.098 microempresas que existen legalmente establecidas en el país, encontrándose que la mayor concentración está en las provincias de Pichincha, Guayas y Manabí con porcentajes relevantes de 22.84%, 21.85 % y 6,31%, proporcionalmente (INEC, 2016).

Comercial Torres, calificada como mediana empresa está ubicada en la ciudad de Babahoyo, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, en las calles Pedro Carbo entre 5 de junio y García Moreno, cuenta con una antigüedad de funcionamiento aproximada desde el año 1999 con conformación y estructura administrativa familiar, cuyo propietario es el señor Vicente Bolívar Torres Abad, con RUC 1201828702001

Esta empresa está dedicada a la venta al por menor de muebles del hogar como son:

- Muebles de sala
- Muebles de comedor
- Muebles de cocina
- Muebles de dormitorio
- Artículos decorativos de madera y
- Colchones.

La comercialización de los artículos se los oferta al contado y con ventas a crédito con plazo de pago estipulado en cuotas semanales, quincenales y mensuales.

Comercial Torres es una empresa unipersonal y en la actualidad no cuenta con políticas crediticias adecuadas que permitan balancear su activo, y el vender a crédito ocasiona que las cuentas por cobrar estén activas y al no llevar un control adecuado de estas, deben improvisar contablemente en el momento de ejecutar un crédito, lo cual lo hace débil en su recuperación.

(Martínez, 2016) Conceptualiza Empresa unipersonal.- Indicando que es toda empresa que no requiere para su conformación de la concurrencia de varias personas, una sola basta; Su único propietario no necesita aprobación de ningún órgano interno de la compañía para enajenar o disponer de los bienes de la misma, Su responsabilidad está limitada al monto del capital destinado para la realización de actos de comercio (con integración del cien por ciento del capital suscrito al momento de su constitución), Y la representación legal es ilimitada, bastando la sola firma del gerente para obligar a la empresa (pág. 55).

El hecho anterior debilita a la empresa Comercial “Torres” en cuanto a su calidad de gestión en la venta a crédito y en el de cobranzas, lo cual dificulta el retorno del valor del artículo vendido en plazo y formas de pago, no teniendo planes de cobro bien estructurados que lo obliga muchas veces a gestiones de cobro fuera del almacén, generando gastos que repercuten en su economía.

La Gestión financiera del propietario-administrador es de bajo perfil pues mantiene deudas por cobrar superiores a su activo corriente, planteándose problemas basada en la gestión de créditos y cobranzas, cuando se conoce a todos los procesos que permiten conseguir, mantener y usar dinero el mismo que puede ser en físico o a través de instrumentos como tarjetas de crédito etc., es pues la que convierte la visión y la misión en operaciones monetarias (Jaramillo, 2013).

Adolece de la documentación necesaria como gestión de crédito en relación a la factura, se entiende que debe cumplirse con la emisión de la factura por cada artículo vendido, la salida de un artículo sin otorgar una factura será responsabilidad absoluta del Administrador, la factura únicamente debe ser realizada impresa, dejando completamente prohibida su emisión manual, esto tiene su excepción en la venta de un artículo en la modalidad “Plan Acumulativo” cuando la emisión de la factura se la realiza una vez cumplido el contrato, y posterior a ello la entrega de la mercadería constando en la factura en forma correcta la descripción, modelo y serie del artículo o unidad facturada (Vera E. y., 2017). Dando lugar a que esto tenga efectos graves al momento de realizar la gestión de cobranzas, dando impacto de sobrevalorar la cartera de crédito vencida.

Como modelo de gestión se especifica el desarrollo de las actividades que tiene que cumplir una empresa, los pasos para ubicar al cliente deudor y su garante, contactos telefónico renovaciones, y reestructuración de deudas vencidas por y vencer, indicando motivos por lo que se hace preciso dicho trámite, esto es lo que obliga una gestión de cobros de cartera vencida que es considera morosa. (Campaña, 2013).

El no darse una buena gestión de crédito en esta empresa es lo que está dando lugar a que tenga efectos graves al momento de realizar la gestión de cobranzas, dando impacto de sobrevalorar la cartera de crédito vencida, pues muchas veces no existe en la documentación, la dirección correcta y las gestiones por teléfono no le son del todo efectivas.

Harrison y Oliver (2010) las cuentas por cobrar son un derecho exigible del vendedor sobre el monto de la transacción, es decir un saldo que un cliente adeuda y el derecho de la empresa a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual.

Las ventas a crédito según el propietario - administrador ha constituido el instrumento de entrada y su posicionamiento en el mercado de muchas empresas, pero también es la fuente del mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial; considerando esta mayor en la incertidumbre cuando no se cuenta con el personal, o asesoramiento adecuado para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito. (Guamán & Guambo, 2016).

La empresa Comercial Torres tiene muchas inconsistencias en la generación de ventas a crédito, es su propietario quien analiza y revisa el otorgamiento del mismo pues no tiene personal especializado para ello, por lo que se acepta a clientes de toda índole crediticia, sin un adecuado análisis económico financiero del mismo, a fin de lograr una venta, lo cual no garantiza un crédito adecuado.

Según (Toro, 2011) Teorías sobre créditos y términos económicos y financieros existen muchas que resultan necesarias conocer para lograr una mejor interpretación de la presente investigación. Así señala que la palabra crédito proviene del latín “credere” que significa “tener confianza”, que al mismo tiempo conlleva un “riesgo crediticio” por la confianza otorgada en que el deudor pagará el importe de la operación.

A todo esto, es entendible que la empresa tenga el impedimento de determinar el flujo en efectivo por venta de crédito, peor aún no está deduciendo los costos de operación administrativos, y los costos de oportunidad ocasionadas por pérdida en la venta al conceder un crédito, tampoco existe la provisión de los costos al momento de autorizar un crédito concedido con riesgos, y no le da importancia al riesgo del no pago por parte del cliente.

No se aplica el termino crédito que se refiere a una prerrogativa de comprar ahora y poder pagar a una fecha futura, en el sistema moderno se considera como un sistema de comercialización donde una persona (deudor) asume un compromiso de pago futuro por un servicio o bien recibido de una entidad o personas (acreedor) con pagos a través de documentos negociables como son las letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, pagares, etc.

El crédito que otorga la empresa tiene demasiada flexibilidad en los términos de contrato de una transacción comercial en plazo, montos, tipo de interés, periodos de gracia, etc. lo cual permite el acuerdo comercial, satisfaciendo las necesidades de compra por parte del cliente como la satisfacción de venta de la empresa, pero en cambio influye en la recuperación del mismo, pues no se estudia técnicamente los ingresos del cliente y su capacidad de pago

Existe una variedad de tipo de crédito, pero básicamente en el sistema de comercialización se señalan desde dos puntos de vistas: CREDITOS FORMALES Y CREDITOS INFORMALES

En este sector de la patria, cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos los negocios de esta **naturaleza (PYMES)** sufren de varias perdidas económicas al no contar con procesos óptimos de operatividad, por lo que se hace imprescindible el contar con un **sistema operativo-administrativo** eficiente para garantizar las actividades en una de las áreas que puede afectar el incumplimiento de pago y el incremento de la cartera como la de venta y cobranzas (Vera E. y., 2017).

(Bolaños, 2016) Señala que el crecimiento institucional de las empresas depende de la capacidad de sus administradores al saber utilizar sus recursos disponibles de la mejor manera, es decir saber administrar eficaz y eficientemente los mismos.

A lo anterior existe la opinión de Castro (2008) quien determina que:

La experiencia nos dice que la razón principal por la cual las empresas son descapitalizadas no es por las contingencias económicas, sino por el proceder de sus propios dueños, quienes por desconocimiento acerca de la administración financiera, las lleva a perder tanto dinero que un día ya no es posible sostenerlas sin una inversión nueva de capital o un préstamo.

Una empresa debe estar al tanto de la variedad de elementos que conjugan en su entorno y según El autor Castro citado, se establecen las siguientes condiciones:

Económicas.

La empresa debe considerar todo lo referente al estado actual de la economía relacionada con la inflación, ingresos, Producto Interno Bruto (PIB) estado del desempleo y otros elementos más.

Socioculturales

Se debe estar al tanto de en términos generales de los valores sociales dominantes en aspectos de los derechos humanos, el entorno natural o medio ambiente, los procesos nuevos en educación y de las instituciones oficiales relacionadas, como también de los patrones demográficos

Políticas legales.

Conocer al estado general de la filosofía y objetivos dominantes en que se desenvuelve el partido que se encuentran en el gobierno, así como las leyes y

reglamentaciones gubernamentales establecidas por el.

Tecnológicas.

Concierne el estado general y los avances del desarrollo y disponibilidad de la tecnología en el entorno, incluye los avances científicos y

Condiciones ecológicas.

Comprende todo lo concerniente a la naturaleza y al ambiente natural o físico, incluyen la preocupación por la conservación y cuidado del medio ambiente.

Las condiciones antes expuestas significan que el empresario, debe advertir las influencias de estos elementos y su forma de incidir sobre las empresas como la cultura, los propósitos de la empresa, sus objetivos, la complejidad de sus productos, el funcionamiento de los procesos, políticos, tecnológicos y ambientales, este conocimiento le permitirá a la empresa detectar oportunamente los riesgos como también las oportunidades en relación a su contexto empresarial (Gonzales Arq., 2015).

El propietario – administrador del Comercial Torres informó que él es el único encargado y responsable de todo el trabajo. Supo manifestar que la mayor cantidad de negociación se la hace bajo el sistema de crédito, modalidad que requiere tener mucha cautela ya que esta afecta en forma directa el rubro de cuentas por cobrar y si no se aplican medidas de control necesarias pueden elevar de manera considerable su monto y perjudicar a la empresa al no contar con dinero suficiente para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Se adjunta documento donde se demuestra la cartera adeuda vencida desde el año 2012 hasta el año 2017. Antes del 2012 no tenía cartera vencida por cuanto las ventas se hacían solo de contado, aunque en muy poca cantidad (Ver anexo).

Esta empresa tiene contratado un contador en calidad de No dependiente de la empresa es decir su presencia es ocasional en la misma, y es el encargado de llevar la contabilidad,).

Existen varias inconvenientes con el cliente las mismas que deben ser consideradas

como problemática interna de la empresa y son:

- En cuanto a que los datos de facturación no son aceptados como correctos.
- Además, se alega que las fechas de vencimiento no son iguales a las previamente acordadas.

- No haber recibido la factura
- Haber recibido equivocada
- Cobro de factura ya abonada
- Duplicación de factura
- Existe demora en la entrega de la mercadería

Según Vera y Moreno (2017) Es una obligación exigir al cliente la siguiente documentación previa a otorgar el crédito.

Titular:

- Original y copia de cedula
- Original y copia de papeleta de votación
- Original y copia de planilla de Agua o Energía a nombre del cliente.
- Rol de pago, RUC, o justificativo de sus ingresos.
- Dos números de Teléfonos como referencia (Familiar o amistad).
- Garante o Codeudor:
- Original y copia de cedula
- Original y copia de papeleta de votación

- Original y copia de planilla de Agua o Energía a nombre del Garante o Codeudor.
- Rol de pago, RUC, o justificativo de sus ingresos.
- Dos números de Teléfonos como referencia (Familiar o amistad) (Vera E. y., 2017).

Según (Vera E. y., 2017). - Antes de realizar la entrega de la mercadería vendida a Crédito, y como obligación deben emitirse los siguientes documentos

- Factura, guía de remisión
- Tres contratos de compraventa con cláusula de reserva de dominio
- Un pagare a la orden
- Una letra de cambio
- Una autorización de buro de crédito
- Una resolución
- Dos tablas de amortización (una para cliente y otra para el establecimiento)
- Una copia de cedula a color y papeleta de votación (participantes del contrato y pagare a la orden)
- Una copia de planilla de servicios básico
- Solicitud de crédito.

Deben expedirse clausulas y prohibiciones para el otorgamiento del crédito que según (Vera E. y., 2017) son los siguientes:

- 24 a 48 horas laborables, debe durar los procesos de aprobación de un crédito
- El valor mínimo de una factura a crédito es por \$120.00

- El Plazo de crédito es como mínimo 1 mes y como máximo 24 meses Serán sujetos de crédito las siguientes personas:

- Mayores de 18 años
- Menores de 75 Años
- Situación económicamente activa (que justifiquen ingresos)
- Residentes de la ciudad de la sucursal
- Buen historial crediticio.

No serán sujetos de crédito las siguientes personas:

- Situación económicamente inactiva (que no trabajen)
- Residentes fuera de la ciudad de la sucursal
- Residan en casa de alquiler (Aplican con Garante o Codeudor)
- Mal historial crediticio.

Opina Chizaguano (2016), en su proyecto de tesis con título “Políticas y procedimientos de control y los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.”, donde propuso como su objetivo general el Estudiar las Políticas y procedimientos de control y su relación con los objetivos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

Gestión administrativa es en definitiva acogiendo los anteriores conceptos el conjunto de actividades que influirán en el desarrollo del proceso Administrativo para lograr los objetivos planteados por la empresa. Comprende pues el proceso de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, para el quipo llegar eficientemente a los objetivos específicos para el beneficio de una empresa.

En la actualidad la empresa Comercial “Torres” mantiene una cartera de crédito

vencida que se considera alta, ocasionado esto por una falta de control en los documento de respaldo, no existen los datos necesarios para determinarse como un estudio de la disponibilidad económica de los clientes, además el sistema de cobro es muy deficiente, pues sus ingresos por este concepto no sobrepasan los 200,00 dólares, cantidad no acorde con lo esperado que arriban a los 750,00 diarios de recaudación que debe realizar la empresa según deudas por cobrar.

Uno de los factores que llevan a la problemática en este caso de estudio es “cobranzas”, la empresa no posee un departamento de créditos y cobranzas que permita un historial del cliente al otorgar el crédito, el mismo que supervise y controle los datos proporcionados por los compradores.

La no adecuada cobranza de la cartera afecta también la liquidez de la empresa, produce que no cuente con fondos suficientes para alguna emergencia, obligándolo a realizar préstamos por la urgencia que se presente. Procede a endeudarse y como viene arrastrando problemas en sus recaudaciones hace que no tenga liquidez para cumplir con sus obligaciones provocando un sobreendeudamiento.

Cobranzas se define como “Es el sistema administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento.” (Montaño, 2010)

Las cobranzas representan la recuperación de la cartera creada al momento de entregar créditos con documentos negociables legalmente aceptados al vencimiento de los mismos; previo análisis de los saldos sin que afecte la situación financiera de la empresa.

El mismo propietario se encarga de la entrega del crédito y en principio solo con la credibilidad de moralidad que le plantea el cliente, lo cual incide en los montos de morosidad de pago y en el transcurso del tiempo el propietario se ve obligado a la publicación de listas de morosos lo que se traduce en la vergüenza al cliente y el resentimiento de este con el empresario. Pues los intentos de recuperación de la cartera de crédito fueron en vano.

Este tipo de morosidad se refiere a la falta de obligaciones de pago. La morosidad tiene una influencia bastante incidente sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera,

debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir aportando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. (Financiera, 2017).

Todo es debido a que no existe política de crédito, no se hace una correcta evaluación de la operación de crédito, no cuenta con sistemas de información crediticia que permita conocer la moralidad crediticia del cliente, su insolvencia, no cuenta con un proceso de administración de la morosidad pues no tiene personal de cobranza, como tampoco cuenta con provisiones para cuentas incobrables.

Hay muchas facturas que no se cobran debido a errores en la toma de datos y fueron enviadas a una dirección equivocada o fueron dirigidas a una persona que ya no trabaja en la empresa perdiéndose la factura. Estos errores que son generados por la organización deben ser corregidos al establecer un proceso de actualización de información de sus clientes, que será saludable para la empresa.

El propietario administrador indica que en ciertos meses del año específicamente enero, febrero y marzo, no logra cancelar sus obligaciones en los tiempos estipulados con sus proveedores que son ebanistas y compra de madera a depósitos de la ciudad, por no tener ingresos de sus ventas crediticias en estos meses, y se ve en la urgencia de contratar créditos bancarios lo que genera intereses y el aumento en las cuentas por pagar, además de lesionar la confianza con sus proveedores.

Una problemática observada es en cuanto al administrador, que define a ciertos clientes después de conceder el crédito, como poseedores de una fama de malos pagadores y emprende unas verdaderas proezas para el cobro, dándose así mismo la fama de grosero en el cobro, lo que puede evitarse si se aplicaran políticas crediticias.

Desde hace cinco años atrás (2012) en que el crédito lo otorgaba Comercial Torres, sin garantía de pago y solo lo respalda con pagare o letras de cambio en blanco, únicamente la firma del deudor con un plazo de hasta tres meses, en caso de que el deudor no cumpliera con el pago en la fecha señalada y con un plazo adicional de 15 días este procedía a incautar el bien que se ha vendido. Este bien recuperado no guarda las condiciones de calidad que tenía el momento de su entrega al comprador. Estas cuentas están

aprovechadas en Balance en las cuentas incobrables.

La empresa comercial “Torres” es competitiva en el mercado local donde mantiene sus ventas de manera exitosa, pero su problemática a resolver esta en el poder de recuperación de lo vendido, hecho que tiene relación en la falta de un sistema financiero prospero, un personal exclusivo para las cobranzas de crédito concedido y recuperación de cartera vencida.

Según Vera y Moreno (2017, los procesos de cobranza se dividen en dos: Uno la gestión administrativa que comprende la notificación al deudor a su domicilio previendo fecha de vencimiento de lo adeudado, en caso de morosidad y después de agotar gestiones de cobranza de la empresa se procede al cobro judicial debido a la negativa de pago del cliente, esta gestión se hace en forma de careo y resulta bastante efectiva en razón de que el deudor ve que la empresa procederá conforme a derecho, (Vera R. A., 2017)

El personal de cobranzas deberá emitir informes o reportes a la fecha del cobro buscando como misión de rebajar los índices de morosidad de los clientes, que a falta de un departamento de crédito y cobranzas considerándose esta una pequeña empresa no realiza un seguimiento necesario en lo vendido o en la captación de nuevos clientes, Se requiere un control técnico de los saldos deudores lo que debe estar de acuerdo entre la empresa y el cliente, lo que aportaría un registro de abonos y saldos o la cancelación de la deuda, pero su administrados señor Bolívar Torres por optimizar personal el mismo realiza todos asuntos de la entidad, haciendo que el rendimiento de cobranzas baje, dando lugar a resultados poco satisfactorios.

La empresa Comercial “Torres” aplica estrategias de cobros caducas en su funcionalidad y no hacen posible la recuperación económica de la misma, pues esta no tiene el apoyo al ser la misma persona que ejerce estas funciones, está corriendo un riesgo personal, al andar con dinero en efectivo en las calles corre el riesgo de asaltos, este mecanismo no es saludable para la empresa ni para el empleado.

CONCLUSION

En el Comercial “Torres”, como conclusión se determina que no se posee una política crediticia y en términos de contabilidad se considera que el otorgamiento de crédito es de riesgo en cuanto representa costos, pero se lo aplica al considerársele una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

No posee un adecuado manejo de cuentas por cobrar, ni estrategias de gestión de cobranzas que permita reducir la cartera vencida y mantener o reducir los índices de morosidad de sus clientes, esto en razón del nivel de conocimientos del administrador quien piensa que la administración de la empresa en forma empírica como la lleva es la adecuada.

El no tener una buena relación con los clientes, es también una causa de la no recuperación de la cartera vencida. Ni posee una base datos de clientes para llevar un historial crediticio.

No existe en la empresa personal capacitado ni tampoco un área de créditos y cobranzas que haga un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes, lo que complica los procesos al momento de otorgar créditos y evita que se realice una gestión para recuperar la cartera por la falta de conocimiento del tema.

Finalmente se señala, que el personal que labora (propietario y su esposa) en la empresa Comercial Torres no aplican políticas ni procedimientos definidos pues no los tiene establecido la entidad, en que se necesita desde un principio cumplir con toda la documentación hasta el fin cuando ya se recupere lo concedido por la entidad, esto no se ejecuta completamente por comodidad, por ahorro de tiempo, lo que hace que la empresa presente resultados financieros poco fiables, incumpliendo con los objetivos financieros esperados por la organización. Este proyecto de titulación menciona que dentro de cualquier empresa los procedimientos hay que tenerlos definidos ya que sirven para una buena toma de decisiones y son lineamientos para el personal.

BIBLIOGRAFIA

- Arturo, M. C. (2014). *Crédito y Cobranzas*. San Juan de Tlihuaca: Patria S.A.
- Bolaños, R. D. (2016). La Organización empresarial, su entorno y su función. En D. F. Bolaños Rosero, *Sistema de seguimiento y evaluación financiera para la empresa Comercial Segarra de la ciudad de Tulcán*. (pág. 14). Tulcán: Universidad de los Andrés.
- Campaña, N. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.
- Financiera. (2017). Morosidad. *Financiera*.
- Gil, S. (2016). Compra-venta. *Economipedia*, <http://economipedia.com/definiciones/al>.
- Gonzales Arq, H. (2015). Análisis. *Calidad y Gestión*.
- Guamán & Guambo. (2016). *Análisis y otorgamiento de crédito mediante un modelo logístico en la cooperativa de ahorro y crédito Mushu Ruma de la ciudad de Riobamba*. Riobamba: Universidad Estatal de Chimborazo.
- INEC. (2016). *Censo de microempresas*. QUITO.
- Jaramillo, B. N. (2013). *Modelo de crédito y cobranzas Gestión Financiera en la empresa ABOREC de Santo Domingo*. Santo Domingo: Universidad INIANDES.
- Martínez, N. (2016). Empresas. En N. Martínez, “*La incorporación de la empresa unipersonal de responsabilidad limitada en el derecho argentino* (pág. 55).
- Montaño, A. (2010). *Administración de la cobranza*, Trilla 1er edición.
- Rusa, C. (2011). El riesgo de crédito en perspectiva. *UNED*.
- Toro, P. J. (2011). Análisis de la política de crédito y administración financiera de la Empresa. *Revista académica de economía*.

Vera, E. y. (2017). *Evaluación de proceso cobranzas y su impacto financiero en almacenes Credigan*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil- Facultad de Ciencias Administrativas.

Vera, R. A. (2017). Los procesos de cobranzas. En V. R. Antonio, *Evaluación del proceso de ventas- cobranzas y su impacto en almacén Credigam* (pág. 15). Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Anexo 1

ENTREVISTA

Dirigida al propietario del Centro Comercial “TORRES” Sr. Vicente Bolívar Torres Abad a fin de realizar el estudio de caso denominado **Gestión De Crédito Y Cobranza Del Centro Comercial Torres.**

De antemano se le agradece su atención

Preguntas:

- 1.- ¿Conoce usted la ventaja y desventaja entre vender a crédito o de contado?
- 2.- ¿Sabe usted cómo afecta financieramente estas ventas?
- 3.- ¿Quién analiza el crédito?
- 4.- ¿Qué tipo de seguimiento de la a su cartera vencida?
- 5.- ¿Qué tipo de políticas crediticias tiene su Almacén?
- 6.- ¿Tiene la empresa personal de créditos y cobranzas?
- 7.- ¿Con cuántos colaboradores cuenta la empresa?

Anexo 2

COMERCIAL "TORRES"
BALANCE GENERAL
CORTADO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

RUBROS	USD\$
ACTIVO CORRIENTE	
Caja-Banco	38.456,25
Cuenta por Cobrar Clientes	52.011,08
(-) Provisión para cuentas incobrables	-520,11
Inventario	45.632,00
Total, Activo Corriente	135.579,22
ACTIVO FIJO	
DEPRECIABLE	
Muebles y Enseres	320,00
Equipos de Computación	3.627,34
(-) Depreciación Acumulada	-990,87
Total, Activo Fijo	2.956,47
ACTIVO NO CORRIENTE	
Seguro Pagado por Anticipado	4.320,00
(-) Amortización Acumulada	3.893,43
Total, Activo No Corriente	8.213,43
Total, Activo	146.749,12
PASIVO CORRIENTE	
Documentos Por Pagar	14.302,36
Proveedores	9.350,90
Retenciones en la Fuente Por Pagar	3.559,29
Retenciones de Iva	80,00
Total, Pasivo Corriente	27.292,55
PASIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	
Documento Por Pagar	35.000,00
Total, Pasivo No Corriente (Largo Plazo)	35.000,00
Total, Pasivo	62.292,55
Patrimonio	
Capital Social	8.600,00
Utilidad Neta de Ejercicios Anteriores	26.929,81
Utilidad del Presente Ejercicio	48.926,75
Total, Patrimonio	84.456,56
Total, Pasivo + Patrimonio	146.749,11


BOLIVAR TORRES
GERENTE


BOLIVAR MARISCAL
CONTADOR

CENTRO COMERCIAL "TORRES"
 Vta. Electrodomésticos, Muebles et
 P. Carbo 410 y 5 de Junio Telf. 73057
 BOLIVAR - E.P.
 Gerente Propietario
 Babahoyo-Los Rios-Ecuador



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC: 1201828702001
APELLIDOS Y NOMBRES: TORRES ABAD VICENTE BOLIVAR
NOMBRE COMERCIAL: CENTRO COMERCIAL TORRES
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 19/07/1962 **FEC. ACTUALIZACION:** 13/01/2006
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 30/06/1999 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCIÓN: 30/06/1999 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO Calle: PEDRO CARBO Número: S/N
 Intersección: 5 DE JUNIO Referencia: JUNTO AL HOTEL REINA MARIA Teléfono: 052730575

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: REGIONAL LITORAL SUR LOS RIOS **CERRADOS:** 1

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Se verifica que los documentos de identidad
 y certificado de votación originales
 presentados, pertenecen al contribuyente.
 Fecha: 30 JUN 2014
 Firma del Servidor Responsable
 Agencia: BABAHOYO
 Usuario: SERVIDOR DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriva.



Anexo 4

COMERCIAL "TORRES"								
CUENTAS POR COBRAR								
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017								
N°	CLIENTES	AÑOS					TOTAL	
		2012	2013	2014	2015	2016		2017
1	Abad Prieto Alberto	910,00						910,00
2	Baldeon Mora Angel	830,00						830,00
3	Cevallos Vera Marisol	640,00						640,00
4	Dicado Contreras Ana		540,00					540,00
5	Echeverria Castro Alfredo		850,00					850,00
6	Fernandez Dueñas Veronica		950,00					950,00
7	Gaibor Contreras Violeta		750,00					750,00
8	Haro Espinoza Glenda		930,00					930,00
9	Ibarra Zuñiga Amelia		770,00					770,00
10	Jacome Ibarra Angela		650,00					650,00
11	Luna Urrutia Gabriel		650,00					650,00
12	Merchan Alban Marcia		750,00					750,00
13	Ortiz Bera Juan			780,00				780,00
14	Peralta Carlos			920,00				920,00
15	Rodriguez Vera Vicente			850,00				850,00
16	Suarez Jacome Victor			740,00				740,00
17	Tipan Suarez Jacinto			620,00				620,00
18	AGuiño Murillo Maritza			820,00				820,00
19	Alban Tamayo Mercedes			730,00				730,00
20	Alcivar Mayorga Nora			810,00				810,00
21	Alcivar Mosquera Victor			920,00				920,00
22	Arauz Zambrano Ariana			350,00				350,00
23	Astudillo Torres Jennifer				850,00			850,00
24	Bajaña Martillo Ana				950,00			950,00
25	Bermeo Mayorga Neiva				850,00			850,00
26	Bravo Castro Karina				780,00			780,00
27	Canelos Meneses Susan				710,00			710,00
28	Cerezo Sanchez aida				810,00			810,00
29	Comtreras Arreaga Maria				690,00			690,00
30	Cox Aviles Juan				810,00			810,00
31	Faubla Acosta Joel				630,00			630,00
32	Garcia Cuadra Mercedes				750,00			750,00
33	Lindao Beltran Betty I				820,00			820,00
34	Litardo Mora Felix				710,00			710,00
35	Loor Briones Angelica				950,00			950,00
36	Mancilla Piña Simon					850,00		850,00
37	Maridueña Mariscal Mercedes					950,00		950,00
38	Mendez Ortega Apolonia					630,00		630,00
39	Migues Rosado Holger					910,00		910,00
40	Mindiola Bermudes Katty					750,00		750,00
41	Mora Franco Ruben					810,00		810,00
42	Mora Uriarte Mirian					910,00		910,00
43	Moreno Manzaba Natali					950,00		950,00
44	Mosquera Castro Elisa					670,00		670,00
45	Muñoz Moran Cinthia					750,00		750,00
46	Olea Remero Tania					850,00		850,00
47	Padilla Leon Kenya					750,00		750,00
48	Ramirez Perez Jenny					910,00		910,00
49	Ramos Rumbea Silvana						830,00	830,00
50	Medina Yopez Mariuxi						750,00	750,00
51	Mendez Pulecio Solange						630,00	630,00
52	Montoya Peñafiel Manuel						750,00	750,00
53	Moran Diaz Alfredo						850,00	850,00
54	Ortega Navarro Oscar						910,00	910,00
55	Pambaya Naranjo Gladys						730,00	730,00
56	Jacome Mora Maria						820,00	820,00
57	Paredes Montoya Karina						930,00	930,00
58	Paz Burgos Dario						650,00	650,00
59	Pilco Ube Jose						750,00	750,00
60	Puente Barragan Luis						650,00	650,00
61	Quiroz Villacis Carmen						950,00	950,00
62	Ramirez Leon Edith						850,00	850,00
63	Ramos Limones Yadira						720,00	720,00
64	Rodriguez Aquino Mayra						850,00	850,00
65	Rea Pacheco Lucy						950,00	950,00
66	Reyna Palacios Lilian						681,02	681,02
	TOTAL	2.380,00	6.840,00	7.540,00	10.310,00	10.690,00	14.251,02	52.011,02

Realizado por: Sr. Bolívar Torres.