



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTACION FINANZAS E INFORMATICA

UNIDAD DE TITULACION

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA

TEMA

RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL COMERCIAL LA GANGA
DE LA PARROQUIA SAN JUAN

EGRESADA

TORRES TROYA NATIVIDAD JESUS

TUTOR

VICENTE VALENTINO VANEGAS RODRIGUEZ

AÑO 2019

INTRODUCCION

El presente caso de estudio se encuentra dirigido en la recuperación de la cartera de crédito del comercial “La Ganga de la parroquia San Juan”. Empezó sus actividades económicas en el año 1983, inaugurando su primer local comercial en el sector de “La Bahía” en la ciudad de Guayaquil; su actividad se encuentra enfocada en la comercialización de productos de línea blanca, ofreciendo a sus clientes garantía en todos sus productos factor diferenciador y de ventaja competitiva para sus competidores potenciales.

Con el transcurso de los años el crecimiento económica de la empresa objeto de estudio fue eficiente al punto de establecer sucursales en las principales provincias del Ecuador, en la actualidad cuenta con más de 130 locales comerciales.

Al ser un comercial con ventas de electrodomésticos a nivel nacional, mantiene una forma estandarizada de ofertar sus bienes a crédito, que al ser aplicadas en la zona rural como es la parroquia San Juan se ha encontrado con limitantes y por ende complicaciones en el momento de realizar los cobros a sus clientes, ocasionando la cartera vencida créditos que difícilmente es recuperada a pesar de contar con sistemas y personal de cobranza y legal; esta problemática se ha ido incrementando hasta la actualidad.

El área de crédito y cobranza de una entidad comercial es el factor primordial en una organización, la misma que al encontrarse con una población totalmente informal debe generar estrategias de ventas y cobro eficientes debido a que la transferencia económica de vender a crédito genera riesgos en cuanto al cobro de estas y por ende esto puede afectar la salud financiera de la organización.

El objetivo del actual caso de estudio es analizar las técnicas que se aplican en cuanto al manejo de riesgos en el comercial LA GANGA y de esta manera poder determinar e identificar cuáles son sus sitios endebles y de ser factible aportar con técnicas de control las cuales coadyuven a fortalecer los procesos del departamento de crédito, dado el porcentaje considerable de carteras de crédito vencidas.

La sublinea de investigación que involucra el presente caso de estudio es la de Gestión de la Información Contable, considerando que si existe cartera vencida dentro de los procesos crediticios, el personal encargado de dar seguimiento a los procesos presentan limitaciones en el cumplimiento de sus labores.

La metodología a emplear en el presente caso de estudio, se orienta a un diseño transversal por cuanto se remite a un determinado tiempo y lugar, de tipo exploratorio, al investigar los sucesos acontecidos descriptivo aplicado al describir los resultados evidenciados luego del estudio y explicativo por cuanto se expresa de forma lógica y secuencial el desarrollo y los resultados del trabajo de investigación, utilizando métodos inductivo cuando se va a estudiar las parte de un todo y deductivo cuando se deduce del todo y se llega a conclusiones y recomendaciones.

DESARROLLO

En un comercio ideal todas las ventas serían de contado, pero en el comercio real las transacciones a crédito son una parvedad utilizada para incrementar clientes, crecer, y generar agitación al mercado. Es por esto que para el comercial es muy importante valorar el peligro de financiar transitoriamente a sus clientes, así mismo, encaminar el pago adecuado de este crédito.

Toda organización tiene diversos manejos y ordenamientos, y de forma general afrontan, en cierta medida, a problemas similares: que sus consumidores paguen retrasados, que sus usuarios no paguen, que un comprador quiebre, el negociarle a un interesado que está a punto de llegar a su borde máximo de solvencia, la resolución institucional de las exigencias o pugnas de los consumidores, ponen en riesgo al comercial y a la vez muestran la factibilidad de realización del presente estudio, entendiendo así el deseo de superar dicha problemática.

Es de anotar, que con el desarrollo del presente caso de estudio se lograra un aporte teórico para quienes se interesen por investigaciones futuras acerca del tema y práctico para quienes se encuentran desempeñando las actividades de recuperación de cartera de crédito.

De igual forma, se evidenciaron beneficiarios directos que en este caso es la autora del estudio quien pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación profesional y los indirectos la ciudadanía en general.

Objetivo

Analizar la recuperación de la cartera crédito del comercial La Ganga de la parroquia San Juan, las inventivas actuales en cuanto al manejo de peligros y así poder establecer e indicar los verdaderos sitios frágiles o vulnerables

Sustento teórico

Almacenes La Ganga tiene su matriz en la ciudad de Guayaquil, dedicada a la comercialización y venta de electrodomésticos de las mejores marcas a nivel mundial, su promoción y posicionamiento lo realiza con su slogan “Precios de Bahía con Garantía”, contando con una marca institucional reconocida a nivel nacional.

En su orgánico estructural se evidencia como líder máximo al gerente general, seguido de un gerente administrativo y financiero y de un gerente comercial, complementándose su equipo administrativo con los departamentos contable, de atención al cliente, de ventas, de empaque y la caja.

Su Misión es ser una institución líder que comercializa electrodomésticos, con su confianza depositada en los clientes y colaboradores, brindando a la población bienestar, comodidad y entretenimiento con los precios cómodos y con garantía, mientras que en su visión, considera ser la primera opción de compra de los clientes y lograr que en cada hogar ecuatoriano haya un electrodomésticos de LA GANGA, promoviendo valores tales como: Lealtad, eficiencia, honradez, trabajo en equipo, respeto y responsabilidad (La Ganga, 2018).

La filosofía de Trabajo de Almacenes La Ganga está enfocada al 100% en la satisfacción de sus clientes. Para llegar a su propósito tienen establecido un sistema que prioriza los puntos más importantes para los consumidores:

1. Contar siempre con productos y marcas de la más alta calidad a nivel mundial.
2. Brindar atención personalizada y oportuna a través de personal altamente capacitado y comprometido con la empresa.

3. Innovar en oferta de productos y servicios, explorando siempre nuevas formas de atender y beneficiar a nuestros clientes.

4. Lograr una real cobertura nacional, para extender sus beneficios a todos los ecuatorianos (La Ganga, 2018).

El espíritu que los mueve como compañía, es mucho más que vender electrodomésticos, en almacenes La Ganga están predispuestos a ir más allá; están conscientes que los productos y el crédito que brindan a ecuatorianos de todas las regiones, son la herramienta principal para que muchos puedan cumplir sus metas y objetivos, obteniendo buenos resultados, en esta ocasión se realiza un caso de estudio relacionado con la recuperación de la cartera de crédito del almacén La Ganga de la parroquia San Juan

La finalidad del presente caso de estudio es la de diferenciar los componentes que transgreden en el agudo porcentaje de cartera vencida por medio de un estudio crediticio del Comercial LA GANGA para disminuir el índice de cuentas incobrables, proponiéndose varios objetivos específicos tales como:

Establecer la suficiencia de documentación necesaria para la calificación del crédito y su relación con la cartera vencida.

Identificar la labor de los controles internos crediticios y su incidencia en los abonos de la cartera de la institución.

Decretar el porcentaje de precio de recaudaciones por medio de las balances por cobrar para la reestructuración de la deuda.

El Comercial LA GANGA, es una organización cuyo objetivo es la compra y venta de enceres para el hogar y la oficina, proponiendo a la parroquia San Juan y a sus alrededores un servicio de calidad, para lo cual como toda entidad comercial brinda crédito

a sus clientes, los mismos que son autorizados de acuerdo a las políticas generales del comercial.

Para esto se revisa los aportes de algunos autores en cuanto a definir lo que es la comercialización, así, se encuentra lo citado por (Stanton, 2015), quien indica que se refiere a todas las gestiones necesarias para transferir la propiedad de un producto y transportarlo de donde se elabora a donde finalmente se consume. Igualmente (Kotler, 2014), la define como un conjunto de acciones interdependientes que participan en el proceso de poner un producto o servicio a la disposición del consumidor o el usuario final. En base a estas definiciones se puede considerar que almacenes La Ganga se dedica a la comercialización de electrodomésticos.

Es necesario también considerar lo relacionados al área de marketing para lo cual se considera lo expresado por (Fuentes, 2018), El área de marketing es una mixtura de varias actividades. Hay diversas formas de efectuar las labores de marketing y obedece un poco al tipo de compañía, sin embargo, si refiere a dispendio grande o compañías que discurren a marketing como un área estratégica del negocio, es ahí donde no se puede dejar de lado: la claridad en los propósitos, tácticas, modos y realización.

Para orientarse al tema de estudio se debe analizar las operaciones como es las ventas y las promociones, así como, de los procesos y los requisitos para la autorización de los créditos que conllevan a que exista cartera vencida en el comercial La Ganga, de esta forma se fundamentara en las opiniones de diversos expertos que definen las ventas.

De esta manera la (American Marketing Association, 2016), define la venta como "el proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)", de igual forma el Diccionario de Marketing de Cultural S.A., define a

la venta como "un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero". También incluye en su definición, que "la venta puede considerarse como un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor pretende influir en el comprador" (MCSA, 2016).

Antes estas definiciones se puede confirmar que en los almacenes La Ganga, se realizan ventas de electrodomésticos realizando procesos personales e impersonales, satisfaciendo las necesidades del comprador para el mutuo beneficio de ambos, establecidos en un contrato.

Continuando con la orientación al problema planteado se hace necesario definir lo que son las promociones de ventas, para lo cual se analizan las opiniones de varios autores que aportan a fortalecer las definiciones de promociones de ventas, es así que según (Kotler, 2014), el denominado "padre del marketing moderno", una promoción de ventas consiste en la realización de incentivos a corto plazo para fomentar la compra o venta de un producto.

Según (The Economic Times, 2017), "los impulsos en comercializaciones son el cúmulo de acciones de marketing dirigidas a arrancar la comercialización de un producto o prestación. Por lo general, aumentan los niveles de ventas durante el tiempo en que están impulsadas y si bien una vez que el impulso acaba las ventas se desmoronan, en el terreno firme se conservan más altas que en el espacio preliminar al impulso."

Con referencia a las promociones de ventas los almacenes La Ganga hace uso de estas con incentivos que incrementan los niveles de ventas y brinda la oportunidad a sus clientes de adquirir sus productos en diferentes formas flexibles de acuerdo a sus posibilidades.

El área de crédito y cobranza de una compañía es un segmento principal dentro de una institución, la misma que al encontrarse con una población totalmente informal debe

generar estrategias de ventas flexibles y con sistemas que generan riesgos y pérdidas que se reflejan en su salud financiera.

De esta forma se busca el sustento científico para lo considerado como créditos, para lo cual se considera lo expresado por los catálogos de términos financieros definen el crédito como “la generación de capitales en el presente sin realizar un pago rápido, bajo el compromiso de reponer en lo ulterior en situaciones antecedentemente previstas”. De acuerdo a la Real Academia, la palabra crédito proviene del latín *creditum* (que se puede traducir como “cosa confiada”), que a su vez es un procedente de *credo*, creer, confiar. Un crédito involucra, pues, una correspondencia de familiaridad entre el mercedor y el insolvente, citado por (Gedesco, 2013).

En el Comercial LA GANGA el abandono de cancelaciones por parte de los consumidores ha aumentado sus precios por diligencia de recaudaciones lo cual crea costas extras para la organización. Otro paraje que se indica es una endeble vigilancia interna crediticia que permite dilaciones en los dispendios de la cartera causando desequilibrio financiero en la organización.

Para afianzar de manera objetivo el presente caso de estudio se hace referencia a lo expresado sobre cartera vencida por diferentes autores, es así que según (Serrano, 2014), quien indica que es el valor general de créditos concedidos por una individuo Física o Moral y que se convierte en un Diligente de peligro al tener los créditos en dilación, de igual forma lo expresa (Bueno, 2014), y manifiesta que es concebida como la fragmento de los títulos y créditos que no han sido sufragados a la fecha de su término..

Un inconveniente constante en la organización es la defectuoso expediente solicitado en el consentimiento de créditos al sujeto de crédito, dicha averiguación en ciertos casos no es comprobada convenientemente por la pretensión de cautivar el crédito,

generando vacilación de la cartera vencida actual ya que concurren varios consumidores que ofrecen una información que no es la verdadera, la misma cuando se va a efectuar las cobranzas se tropiezan con la noticia de que se han mudado de morada y varias ocasiones hasta sus números telefónicos.

Para orientar en la problemática se revisara la opinión de expertos en el tema de políticas de créditos y es así como (Esan, 2016), indica que las estrategias de crédito son los parámetros técnicos de los que orienta el administrador mercantil de una compañía, con el objeto de generar oportunidades de cancelación a un indicado usuario. Dicha forma involucra la determinación de la discriminación de crédito, las pautas de crédito y las circunstancias de crédito.

Lo que refuerza lo expresado en la explicación de la problemática evidenciada que manifiesta que las políticas aplicadas son muy generalizadas y no consideran el contexto en donde se realizan los créditos y los diferentes tipos de trabajos que tienen sus clientes, lo que genera un riesgo a la hora de aprobar el crédito y las formas de pago. De igual forma, una lección significativa es que mercantilización debe compatibilizar con relación al entorno del mercado, de otra forma no logrará obtener sus *propósitos*. Por lo general se considera que contar un plan único es bastante para conseguir los derivaciones deseadas y no obligatoriamente (Fuentes, 2018).

Siguiendo las políticas generales del comercial La GANGA, se presentan ofertas novedosas para atraer a los clientes, cabe destacar que estas ofertas y promociones se manejan de forma nacional, sin considerar los contextos de las sucursales que están en la zona rural del país, siendo responsabilidad de cada sucursal la implementación de restricciones o de las garantías para su realización y para no caer en morosidad de parte del cliente.

Planteándose las siguientes preguntas que guiaran el estudio: ¿En qué forma incide los requisitos documentales para la evaluación de solvencias del dependiente de crédito?

¿De qué forma intervienen los exámenes internos financieros en las dilaciones en los desembolsos de la cartera del comercial?

¿En qué forma impacta al Comercial La Ganga el alto porcentaje de costos de cobranza?

Es significativo brindar información sobre las medidas que se tomen en relación a que los créditos otorgados generarán resultados en el futuro, ya que este lograría hacer que este Comercial persista en el mercado, o que a su vez la deje fuera de la competencia. El transcurso de esta investigación no sólo trata de dar soluciones a la problemática, sino también generar estrategias que permitan la tarea de salvación de carteras vencidas.

Para aquello es importante aplicar un acertado sistema de políticas de crédito eficaces, el cual coadyuve a minimizar el peligro de carteras vencidas y a su vez a recobrar en mediano plazo los créditos antes generados, evidenciándose como beneficiarios directos el comercial y los clientes al reducir los riesgos de caer en impedimento legal en buro de crédito y como beneficiarios indirectos la sociedad en general.

Durante las promociones que se brindan en el comercial están la de poder sacar un producto sin garantías, pagando en los dos o tres meses futuros la primera cuota a doce, 18 o 24 meses sin intereses y si el pago es puntual se dan 5 letras gratis, dichas ofertas empleadas en el contexto urbano con una clientela ya establecida, se aplica en la rural donde existe otro entorno y la cultura es diferente.

El comercial La Ganga, dentro de sus políticas crediticias establece requisitos en cuanto a documentación que se tiene que presentar previo a cualquier tipo de crédito y estos son detallados a continuación:

Solicitud de crédito, la misma que consta de un formulario que se debe llenar con datos del cliente, esposa o esposo en caso de ser casado, los mismos datos para el garante, demás formalidades de ley, donde van incluidas las autorizaciones y demás condiciones relacionadas a la parte económico-financiera.

Según (FUNIBER, 2016), solicitud de crédito es la acción de pedir o pretender algo se conoce como solicitud (del latín solicitado). Una solicitud, por lo tanto, es una diligencia o un pedido.

Luego se evidencian las autorizaciones, mismas que son de dos clases, la primera autorizar al acreedor, beneficiario o portador bajo cualesquier modalidad de endoso, dan el crédito solicitado a La Ganga, a fin de que los buros de información crediticia y o central de riesgo y el registro de datos crediticios, si fuere pertinente, se obtenga o remita cuanta veces fuera necesario conforme a la ley, el segundo es que a la falta de pago completo y oportuno de una o más de las obligaciones contraídas por la compradora o deudor, dará lugar al cobro por concepto de los intereses legales y de mora, así como los impuestos, tasas, gastos judiciales, incluso honorarios profesionales que ocasione el cobro del crédito otorgado.

Además de lo expuesto, también se debe realizar un contrato de venta a crédito donde las dos partes o comparecientes La Ganga con su representante legal a quien se le llamara vendedor, y por otra parte el comprador, establecerán cláusulas que determinan al garante, los bienes, los términos de la compraventa a crédito y el precio del bien y por ultimo un pagare con el monto del bien a nombre del vendedor. Con todos estos antecedentes se procede a realizar la compra venta a crédito, los mismos que culminan con

la revisión del artefacto o bien que este en buen estado y la entrega al comprador para su retiro.

De acuerdo con (Espasa-Calpe, 2015), El contrato de compra-venta es aquel contrato bilateral en el que una de las partes (vendedora) se obliga a la entrega de una cosa determinada y la otra (compradora) a pagar por ella un cierto precio, en dinero o signo que lo represente, es el que tiene mayor importancia entre los de su clase porque se trata del contrato tipo traslativo de dominio y, además, porque constituye la principal forma moderna de adquisición de riqueza; es decir, tanto en su función jurídica como económica, debe merecer un estudio especial.

En el departamento de créditos y cobranzas existe una cartera vencida de 30,000 dólares americanos correspondiente a 100 clientes con créditos vencidos por la cantidad de clientes, por los limitantes y complicaciones a la hora de realizar los cobros llegando a generarse dicha cartera que difícilmente es recuperada a pesar de contar con sistemas y personal de cobranza y legal se ha ido agudizando dicha problemática hasta la actualidad.

Según (James, 2018), la mayoría de las veces, los vendedores otorgan los créditos una vez realizada una investigación que permita garantizar la solvencia económica por parte del comprador: Por ende, el conocimiento de crédito surge enlazada con mantener confianza.

De acuerdo a (Espasa-Calpe, 2015), recaudación es el acto por medio del cual se hace segura la apreciación de un desembolso en noción de una adquisición, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. aquella consigue ser iniciada por la misma compañía que debe percibir el abono, a partir de un área orientada específicamente a este objetivo, o puede encargarse a otra organización.

Es evidente que el problema de cartera vencida surge principalmente cuando la compañía brinda crédito a sus consumidores sin el estudio apropiado de sus manejos de crédito y/o del ineficiente control y cuidado de la cartera. Sin embargo, asimismo coexiste un peligro autónomo a la capacidad de la compañía para establecer sus políticas de crédito y recaudación representada por contextos fortuitos y particulares del consumidor que repercuten en el vencimiento del crédito. A pesar del peligro que el consentimiento de crédito simboliza en cláusulas de precio, es un manejo necesario porque apoya y espolea las ventas y, consigue el progreso de mercados en el mediano y largo plazo con el comprador.

Según (Smith, 2014), el 45% de las compañías tienen el dificultad de cartera vencida, siendo en su generalidad microempresas y en segundo plano pequeñas y medianas empresas. Aunque en las instituciones grandes asimismo se presenta esta dificultad, el impacto que tiene en la microempresa es mayor por cuanto no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Por otro lado el mismo (Smith, 2014), manifiesta que En este sentido, el objetivo de C.C.V. es recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar y mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización, así como lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia. No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la micro y pequeña empresa es casi inexistente.

Para la recolección de la información se realizó una entrevista al gerente de la sucursal de almacenes La Ganga en la parroquia San Juan, quien supo manifestar que el Servicio de cobro del Comercial LA GANGA es regular por cuanto se ha tenido ciertos

inconvenientes para aplicar las políticas de cobranza y que han sido motivo de generar cartera vencida

Al preguntársele si coincide con llevar una solicitud de crédito, la misma que permitiría lograr su información reestablecida, este supo manifestar que la aplicación de esta política es muy necesaria por cuanto se necesita tener información actualizada, de primera mano y acorde a la realidad económica del cliente.

Además supo acotar que es conveniente aplicar la estrategia de que cuando se solicita créditos mayores de \$1000 requerir una garantía personal, eso conlleva a tener más sólida la confianza de las posibilidades de pago del cliente, consideradas por personas que los conocen, haciendo flexible esta política cuando los créditos son menores de 1000 dólares llegando incluso a brindarlos sin garante.

En cuanto al tiempo que el Comercial LA GANGA otorga a sus clientes para cancelar sus cuentas luego de considerarla vencidas previo a realizar gestiones de cobranzas, debe ser enseguida, además de aplicar la política de recordatorio de la deuda apenas este se considere incumplido en cada letra o cuota. Además como premios y castigos se debe aplicar descuentos y recargos por días de atrasos, como complemento a esto se deben generar nuevas alternativas de cobranza ya sea en el tiempo como en la forma, considerando el contexto, el trabajo y la disponibilidad de tiempo con la que cuentan sus clientes, siendo necesario también revisar la extensión del tiempo de créditos que se considere la capacidad de pago del cliente.

De igual forma se consideró los criterios de varios clientes, quienes manifestaron que están de acuerdo con las formas de generar créditos los almacenes la ganga por cuanto son muy accesibles, cuando se refirió a la solicitud de crédito, estos manifestaron que no lo

consideran negativo por que como en toda empresa necesitan tener información real y actualizada de sus clientes y ayudan a verificar su capacidad de pago.

Cuando se les pregunto su están de acuerdo con los requisitos exigidos para la realización de los créditos, manifestaron que en ocasiones cuando se les piden garantes se les dificulta un poco por que las personas ya no desean ser garantes porque les han quedado mal y se dificulta so concreción de los créditos, y que las personas se atrasan en los pagos es por qué no tienen trabajo fijo y que sus días laborables en ocasiones se reducen y en esas semanas sus ingresos disminuyen también y cuando esta situación se alarga ellos pasan todo ese tiempo con lo justo para llevar la comida a sus hogares.

Técnicas de recolección de la información.

Para el desarrollo se utilizó un diseño transversal, no experimental, cualitativo. las técnicas aplicadas en la presente investigación están la observación la misma que ha sido utilizada a lo largo de toda el proceso investigativo, las encuestas y por ultimo las entrevistas.

Resultados obtenidos

DETALLE DE LA CARTERA VENCIDA DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2018

Tabla 1.- Cartera vencida mes de enero del 2018

FECHA	CODIG O	DETALLE	DEBE	HABER
Enero del 2018	XXXX	Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	2300	
		Ventas de bienes		2060
		IVA		240
		PR Venta a crédito corriente		

Elaborado por Natividad Torres

En el análisis de la cartera vencida en este mes de enero del 2018, existe una cifra considerable que guarda relación con la salida de una de las fechas de mayor venta y promociones del año.

Tabla 2.- Cartera vencida del mes de febrero del 2018

FECHA	CODIGO	DETALLE	DEBE	HABER
Febrero del 2018	XXXX	Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	3987,2	
		Ventas de bienes		3560
		IVA		427,2
		PR Venta a crédito corriente		

Elaborado por Natividad Torres

En este análisis se denota que existe un incremento de la cartera vencida con relación a la del mes de enero del mismo año y que guarda relación con las condiciones de reducción del trabajo en el sector, mismo que se extiende hasta el mes de abril.

Tabla 3.- Cartera vencida del mes de marzo del 2018

FECHA	CODIGO	DETALLE	DEBE	HABER
Marzo del 2018	XXXX	Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	6300,4	
		Ventas de bienes		5670
		IVA		680,4
		PR Venta a crédito corriente		

Elaborado por Natividad Torres

Luego del análisis se evidencia que el mes de marzo es mes en el que mayor cifras de cartera vencida se conoce, guardando relación con los meses de reducción de las plazas de trabajo del sector, lo que puede ser un indicador para generar alternativas que contrarresten dicha situación crediticia.

Tabla 4.- Cartera vencida del mes de abril del 2018

FECHA	CODIGO	DETALLE	DEBE	HABER
Abril del 2018	XXXX	Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	1500,8	
		Ventas de bienes		1340
		IVA		160,8
		PR Venta a crédito corriente		

Elaborado por Natividad Torres

En este mes existe una aparente reducción de la cartera vencida y es la cifra más baja que se presenta en este primer semestre del año 2018, a pesar de esta baja esta tendencia no elimina el riesgo que tiene el comercial La Ganga

Tabla 5.- Cartera vencida del mes de mayo del 2018

FECHA	CODIGO	DETALLE	DEBE	HABER
Mayo del 2019	XXXX	Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	2744	
		Ventas de bienes		2450
		IVA		294
		PR Venta a crédito corriente		

Elaborado por Natividad Torres

En el análisis efectuado se evidencia una aparente escalada, este mes de mayo vuelve a presentar un incremento en la cartera vencida lo que evidencia que existe un sistema crediticio vulnerable que debe ser corregido y que se deben incorporar otros componentes a la hora de evaluar a los clientes y hacerlos sujetos de crédito.

Tabla 6.- Cartera vencida del mes de junio del 2018

FECHA	CODIGO	DETALLE	DEBE	HABER
Junio del 2019	XXXX	Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	3808	
		Ventas de bienes		3400
		IVA		408
		PR Venta a crédito corriente		

Elaborado por Natividad Torres

En el último mes del primer semestre del 2018, la tendencia de incremento que presenta la cartera vencida es alarmante y requiere ser atendida a la brevedad posible, se muestra una tendencia marcada de mantenerse la problemática y que muy lejos de eliminársela esta va a estar presente, mostrándose como el mayor riesgo financiero del comercial La Ganga.

CONCLUSIONES

Las políticas crediticias y la autorización de los créditos están consideradas bajos los términos generales emitidas desde su matriz.

Las políticas y los créditos no consideran las particularidades del contexto para autorizar los créditos, ni se consideran las diversas formas de trabajo que poseen los clientes ni los tiempos en que estos reciben sus pagos.

Las promociones y ofertas se emiten de forma general y se aplican en todo el territorio nacional de igual forma y manera y brindan muchas facilidades a los clientes para obtener los créditos.

No existen programas de cobros que atiendan la diversidad de los trabajos que tienen los clientes, ni los tiempos en que estos reciben sus sueldos, por lo tanto, la recuperación de la cartera vencida no considera las diversas formas de trabajo y los tiempos de pago de sueldos.

No se realiza un programa de seguimiento continuo y eficiente para la ubicación de los clientes.

BIBLIOGRAFIA

- American Marketing Asociation. (2016). *Marketing y ventas*. Boston: USCA.
- Arcadio, J. (2015). *Cartera vencida*. México: Trillas.
- Bueno, E. (2014). *Curso básico de economía de la empresa: Un enfoque de organización, 5.ª ed.* Pirámide: Madrid.
- Esan. (13 de 12 de 2016). *www.esan.edu.pe*. Obtenido de *www.esan.edu.pe*:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Fuentes, A. (11 de 09 de 2018). *soy.marketing*. Obtenido de *soy.marketing*:
<https://soy.marketing/flexibilidad-en-la-estrategia/>
- Gedesco. (07 de 02 de 2013). *www.gedesco.es*. Obtenido de *www.gedesco.es*:
<https://www.gedesco.es/blog/definicion-de-credito/>
- kotler, P. (2014). *Comercialización y ventas*. Mexico: Trilas.
- La Ganga. (23 de 11 de 2018). *www.almaceneslaganga.com*. Obtenido de *www.almaceneslaganga.com*: <https://www.almaceneslaganga.com/>
- MCSA. (2016). *Marketing y ventas*. Mexico: MCSA.
- Serrano, F. (2014). *Marketing para economistas de empresa*, . Madrid: ESIC.
- Smith, J. (24 de 11 de 2014). *www.carteravencida.com*. Obtenido de *www.carteravencida.com*: http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html
- Stanton, W. (2015). *Marketing, comercialización y orientación al mercado*. Madrid: Andaluz.

The Economic Times. (22 de 04 de 2017). *www.merca20.com*. Obtenido de *www.merca20.com*: <https://www.merca20.com/que-es-la-promocion-en-ventas-3-definiciones/>

ANEXOS

Anexo # 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA Y GESTIÓN EMPRESARIAL



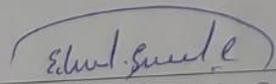
Babahoyo, 03 de julio del 2019

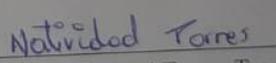
Sr.
Eduardo Granados Cruz
Encargado de Créditos y Cobranzas "LA GANGA"

Por medio de la presente hago conocer a usted que me encuentro en la etapa previa a la Obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, bajo los lineamientos del mismo debo realizar un estudio de caso o problema de una entidad.

Por lo antes expuesto y apelando a su alto espíritu de colaboración solicito a usted me Otorgue una autorización que permita realizar mi trabajo de titulación el cual se basará en el **RECUPERACION DE CARTERA DE CRÉDITO DE ALMACENES "LA GANGA" DE LA PARROQUIA SAN JUAN**

Esperando contar con su gentil aceptación y ayuda posteriormente en el desarrollo del Presente caso, le anticipo mi agradecimiento y consideración de alta estima.


Sr. Eduardo Granados Cruz
Encargado de Créditos y Cobranzas


Natividad Torres Troya
Estudiante

Anexo # 2

ORGANICO ESTRUCTURAL DEL COMERCIAL LA GANGA

