



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

TEMA:

PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A., CANTÓN QUEVEDO AÑO 2013.

AUTORA:

CINTHYA XIOMARA ZAMBRANO PACHECO

DIRECTORA DE TESIS

C.P.A ROSA MARJORIE TORRES BRIONES, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Cinthya Xiomara Zambrano Pacheco, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Cinthya Xiomara Zambrano Pacheco
EGRESADA

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita, C.P.A Rosa Marjorie Torres Briones, M.Sc, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, Srta. Cinthya Xiomara Zambrano Pacheco, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - C.P.A, realizó la tesis de grado: **“PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A., CANTÓN QUEVEDO AÑO 2013.”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A Rosa Marjorie Torres Briones, M.Sc.
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA.

APROBADO POR:

Ing. Abraham Moisés Ahing Triviño, M.Sc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Dra. Badie Anneriz Cerezo Segovia, M.Sc.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

CPA. Margarita Clemencia Ullón Pérez, MCA.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

QUEVEDO - ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la dicha de la salud, bienestar físico y espiritual.

A mi madre, como agradecimiento a su esfuerzo, amor y apoyo incondicional, durante mi formación tanto personal como profesional.

A mis tíos en especial a mi tío Orlando Pacheco por sus consejos y aliento en momentos de desánimo.

A mis abuelitos por ser parte de mi desarrollo profesional por darme su cariño y su constante apoyo cuando más los necesite.

A mi novio por estar pendiente de mí y darme ánimos en el transcurso de mi desarrollo profesional.

A mi directora de tesis, C.P.A Rosa Marjorie Torres Briones, M.Sc., por brindarme su guía y sabiduría en el desarrollo de esta Tesis, por lo que hoy pueden ver el resultado del arduo trabajo que ella ha impartido mediante sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación.

Al Gerente Propietario de la Empresa “AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A.” el Ing. Milton Gricerio Barragán Peña por haberme permitido realizar esta Investigación.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo por ofrecerme la oportunidad de conseguir este título universitario, que con mucho orgullo lo llevare en alto.

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico con mucho amor a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo grandioso que me han concedido. Con todo mi cariño está tesis se las dedico a ustedes mi querida familia y a Manuel Martínez que es una persona muy importante en mi vida.

Cynthia Xiomara Zambrano Pacheco.

DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1	Título/ Title	M	“PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A., CANTÓN QUEVEDO AÑO 2013”
2	Creador/Creator	M	Cintha Xiomara Zambrano Pacheco
3	Materia/Subject	M	Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría (CPA),
4	Descripción/Description	M	Esta investigación se realizó en la ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos en la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A. el objetivo de la misma consistió en realizar un análisis a la cartera vencida del año 2013.
5	Editor/Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
6	Colaborador/Contributor	O	C.P.A. Rosa Marjorie Torres Briones. M.Sc.
7	Fecha/Date	M	08 de Abril de 2015
8	Tipo/Type	M	Proyecto de investigación.
9	Formato/Format	R	Documento de Word; Pdf.
10	Identificador/Identifier	M	https://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente/Source	O	Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.

12	Lenguaje/Language	M	Español
13	Relación/Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	O	Proyectos de Investigación
15	Derechos/Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/Audience	O	Trabajo de Investigación/ Ingeniería

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS	iii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)	vii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT.....	xvi

CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción	2
1.2 Problematización	4
1.2.1 Planteamiento del problema	4
1.2.1.1 Diagnóstico del problema.....	5
1.2.1.2 Pronóstico	5
1.2.1.3 Control del Pronóstico.....	6
1.2.2 Formulación del problema.....	6
1.2.2 Sistematización del problema	6
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
1.5 Hipótesis	8
1.5.1 Hipótesis General	8
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	9
1.6 Variables	9

1.6.1 Variables independientes.....	9
1.6.2 Variables dependientes.....	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica	12
2.1.1 Cobranzas.....	12
2.1.2 Políticas de cobranzas	12
2.1.3 Créditos.....	15
2.1.4 Políticas de créditos	15
2.1.5 El papel del administrador de crédito	16
2.1.6 Normas de crédito.....	16
2.1.7 Términos de Créditos.....	17
2.1.8 Mantenimiento de límites de crédito	17
2.1.9 Política de descuento por pronto pago	18
2.1.10 Cartera	18
2.1.11 Análisis de cartera	18
2.1.12 Cuentas incobrables	19
2.1.13 Provisión para cuentas incobrables	19
2.1.14 Capital.....	20
2.1.15 Colateral (Garantía)	20
2.1.16 Condiciones	20
2.1.17 Determinación del Nivel de las Cuentas	20
2.1.18 Rotación de cuentas por cobrar	21
2.1.18.1 Fórmula.....	21
2.1.19 El proceso de las cuentas por cobrar.....	21
2.1.19.1 Facturación	22
2.1.19.2 Notas de crédito y cargo	22
2.1.19.3 Pagos.....	22
2.1.20 Plazo	22
2.1.21 Capital social.....	22
2.2 Fundamentación conceptual	23

2.2.1 Recuperación de cartera.....	23
2.2.2 Control	24
2.2.3 Cobranza	24
2.2.4 Créditos.....	24
2.2.5 Análisis de créditos	25
2.2.6 Clientes.....	25
2.2.7 Documentos por cobrar.....	26
2.2.8 Cuentas por cobrar	26
2.2.9 Cuentas de reserva.....	27
2.2.10 El pagaré.....	27
2.2.11 Letra de cambio	28
2.2.12 Cartera	28
2.2.13 Cartera de crédito	29
2.2.14 Cartera vencida	30
2.2.15 Deudores	30
2.2.16 Deudores varios.....	31
2.2.17 Intereses	31
2.2.18 Intereses de mora	32
2.2.19 Mora.....	32
2.2.20 Moratoria.....	32
2.2.21 Indicadores financieros	33
2.2.22 Liquidez.....	34
2.3 Fundamentación legal.....	34
2.3.1 Ley de compañías.....	34
2.3.2 Ley de regulación del costo máximo efectivo del crédito	40
2.3.3 Código de comercio	44
2.3.4 Ley de régimen tributario interno	47
 CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Materiales y métodos.....	56
3.1.1 Materiales utilizados	56

3.1.2 Metodología de la investigación.....	56
3.1.3 Modalidad de la investigación	56
3.1.3.1 Métodos	57
3.1.2.1.1 Método histórico.....	57
3.1.2.1.2 Método analítico.....	57
3.1.2.1.3 Método deductivo.....	57
3.2 Técnicas de la investigación	57
3.2.1 Entrevista	57
3.2.2 Encuesta	58
3.2.3 Observación	58
3.3 Objeto de estudio.....	59
3.4 Diseño de Investigación	59
3.5 Población y muestra	61
3.5.1 Población	61
3.5.1.1 Delimitación de la población	61
3.5.2 Muestra	62
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Resultados.....	64
4.2 Comprobación/Desaprobación de la hipótesis.....	101
4.3 Discusión	102
 CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	105
5.2 Recomendaciones	106
 CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA	
6.1 Literatura Citada	108
6.1.3 Referencia linkográfica	109
 CAPÍTULO VII: ANEXOS	
7.1 Anexos.....	112

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Población	61
CUADRO 2 Entrevista	67
CUADRO 3 Acceder a un crédito	70
CUADRO 4 Documentación requerida para los créditos son suficientes.....	71
CUADRO 5 Beneficios de obtener el crédito	72
CUADRO 6 Los montos de crédito que otorga la empresa	73
CUADRO 7 Sensibilidad del atraso	74
CUADRO 8 Reporte de cuentas en mora o atraso	75
CUADRO 9 Procedimientos de cobro.....	76
CUADRO 10 Calificación de procedimientos de cobro	77
CUADRO 11 Tasa de interés.....	78
CUADRO 12 Tiempo para cancelar el crédito	79
CUADRO 13 Supervisiones a clientes.....	80
CUADRO 14 Solicitudes a clientes	81
CUADRO 15 Servicios que presta la empresa	82
CUADRO 16 Inspecciones necesarias	83
CUADRO 17 Dirección enfocada a recuperar la cartera vencida	84
CUADRO 18 Clasificación de los créditos de la Empresa	88
CUADRO 19 Saldo de Cartera Invierno 2013.....	89
CUADRO 20 Saldo de Cartera Verano 2013.....	90

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Certificación de la Empresa	112
ANEXO 2 R.U.C de la Empresa.....	113
ANEXO 3 Instalaciones de la organización	115
ANEXO 4 Entrevista realiza al Gerente de la Empresa	116
ANEXO 5 Encuesta a los clientes.....	117

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó en la Empresa AGROCOMERCIAL “BAPEAGRO S.A”, ubicado en el Cantón Quevedo, provincia de los Ríos.

La investigación tuvo una duración de 4 meses y se orientó a realizar la evaluación de las cuentas por cobrar y su incidencia en el rendimiento financiero de la Empresa AGROCOMERCIAL “BAPEAGRO S.A”.

El presente trabajo tiene como propósito la determinación de cómo afecta el análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la Empresa.

El trabajo inició con el diagnóstico de la situación existente en el lugar de los hechos reales prácticos, deduciendo cómo y porqué se trabaja en la empresa de la manera como se lo viene haciendo, para lo cual se procedió a utilizar guías para la entrevista al Gerente General y al supervisor de créditos y cobranzas.

El desarrollo de la investigación se centra en analizar la gestión de recuperación de cartera vencida eficiente que permita de tal manera reducir la cartera vencida que mantiene la Empresa, la metodología de la investigación está determinada a través de una investigación de campo, lo cual canalizo los resultados a un cambio, por lo que se concluye que la empresa tiene políticas y procesos de créditos y cobranzas bien definidos y que una gestión de cobros oportuna permite disminuir la cartera vencida.

ABSTRACT

This research was conducted in the agribusiness company "BAPEAGRO SA" located in Canton Quevedo, Los Rios province.

The investigation lasted four months and was directed to conduct the evaluation of accounts receivable and their impact on the financial performance of the Company AGROCOMERCIAL "BAPEAGRO SA".

This paper aims to determine how it affects the analysis of NPLs in liquidity that has the company.

The work started with the diagnosis of the situation in the place of the practical facts, deducing how and why it works in the company of the way as it has done, for which he proceeded to use interview guides the Manager General and supervisor of credit and collections.

The development of the research focuses on analyzing the recovery management that enables efficient performing loans so that NPLs is minimized, the research methodology is determined through field research, which channeled the results change, while it is concluded that the company has policies and processes well defined credit and collections, a timely collections management helps reduce NPLs.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

En la actualidad la situación económica del País, presenta una dificultad mayor hacia los habitantes que en ocasiones no pueden realizar sus pagos de forma apropiada y esto afecta a las organizaciones, por este motivo presentan problemas de cartera vencida, situación que ocurre en la investigación, la misma que presenta alternativas para que se produzca una reducción en este rubro y no tenga un impacto negativo en la economía de la Entidad.

Las empresas cuya administración es eficiente, se manejan con un flujo de efectivo el cual no se cumple en su totalidad surge entonces la necesidad de analizar qué pasa con el departamento responsable de mantener el flujo proyectado: “Cobranzas”, por lo que las ventas cobradas reflejan la situación real de liquidez de la Empresa.

AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A., es una de las Empresas privadas en la ciudad de Quevedo. Dicha Empresa, se dedica a la comercialización de granos como maíz, soya y cacao además otorga créditos a los agricultores de la zona, dichos créditos son dados por medio de insumos para la siembra de maíz, los cuales serán cancelados con la cosecha o con dinero en efectivo.

Esta Empresa presenta falencias en su gestión de cobros de los créditos otorgados, teniendo una cartera vencida con valores altos que pone en riesgo la liquidez de la misma. A esto adicionando la inestabilidad administrativa a la que se enfrenta, y que con lo explicado, podemos, concluir que las expectativas económicas no serán cumplidas de la mejor forma.

Con el afán de realizar un análisis de recuperación de la cartera vencida, para mejoras en los Cobros de facturas de la Empresa AGROCOMERCIAL BAPEAGRO

S.A., se aplicará procedimientos como el análisis de actividades para identificar cambios necesarios que disminuyan los efectos del problema.

Cuyos resultados están establecidos de la siguiente manera:

Capítulo I.- Marco contextual de la investigación donde se detalla la introducción, problematización, justificación, objetivos e hipótesis, que son componentes básicos y fundamentales para el desarrollo de la investigación.

Capítulo II.- Referente al marco teórico de la investigación se encuentra la fundamentación teórica, fundamentación conceptual y fundamentación legal para satisfacer el conocimiento en la realización para el desarrollo de esta tesis.

Capítulo III.- Trata sobre la metodología de investigación en la que se utilizó métodos y técnicas de investigación, entrevista, diseño de investigación, recolección de información y análisis de resultados para precisar su finalidad en el trabajo y responder la pregunta ¿cómo se ha hecho el estudio?

Capítulo IV.- Se encuentra el análisis e interpretación de resultados y discusión.

Capítulo V.- Las conclusiones que justificarán la utilidad de la Tesis y las recomendaciones para dar a conocer posibles soluciones sobre los inconvenientes encontrados en la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.

Capítulo VI.- Se realizó la bibliografía y linkografía de acuerdo a las normas APA.

Capítulo VII.- El último capítulo los anexos que sustentan el presente trabajo de investigación que hemos obtenido en la realización de la presente Tesis.

1.2 Problematización:

1.2.1 Planteamiento del Problema

En el mundo actual todo ha cambiado la internacionalización, la globalización de los mercados y la forma en que las empresas modernas hacen negocios con el fin de alcanzar economías necesarias para su liquidez, sin tomar en cuenta que para tener utilidades muchas empresas se vieron en la necesidad de ofrecer sus servicios por medio de la concesión de créditos a corto o largo plazo siendo así la cartera vencida un problema principal en diferentes Entidades.

Las Empresas Privadas del País tienen como objetivo principal obtener el mayor rendimiento de sus operaciones mediante el uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable establecer procesos a fin de superar o generar los resultados esperados, planteando la correcta toma de decisiones frente a las operaciones de concesión de créditos.

Un problema común en las empresas del medio es la recuperación de cartera vencida, es decir, la acumulación de documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Agrocomercial Bapeagro S.A., ha mantenido un incremento de la cartera vencida de los créditos otorgados, sumándole a esto que sus clientes no pagan en el tiempo acordado, siendo este una de las posibles debilidades que se puede encontrar en la empresa, resultando entonces de mucha importancia ejecutar este proyecto investigativo como parte de una respuesta al problema que aqueja a esta entidad, para ello se puede identificar estrategias de cobranza.

1.2.1.1 Diagnóstico del problema

La Empresa en la cual me enmarque para realizar esta investigación es AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A., ubicada en la Parroquia El Guayacán, Peatonal B Solar 4 y Tercera, dedicada a la comercialización de maíz, cacao, soya e insumos agrícolas. La cual se observa un momento crítico en los procesos de recuperación de cartera vencida.

Se identifican las siguientes causas y consecuencias: Los clientes no pagan a tiempo los créditos concedidos teniendo la Empresa consecuencias graves y dificultad al no contar con efectivo disponible suficiente para las actividades diferentes del negocio. El consentimiento de créditos basado en criterios de amistad hace que el crédito concedido carezca de obligación formal en el pago.

Otra causa es la escasez de documentación, soporte legal y financiero para la concesión de créditos a los clientes. La empresa no cuenta con un auditor, ni abogados para asuntos legales y como consecuencia no hay un control exhaustivo.

1.2.1.2 Pronóstico

Desde el departamento de contabilidad de la empresa en mención, donde uno de los autores cumple sus funciones de contador, observa que, según el análisis del balance 2013, en la cuenta por cobrar hay altos valores pendientes por recuperar. Por esta razón procede a hacer un análisis de los clientes desde dos años atrás, notando con preocupación un arrastre de deudas y la mora es riesgo constante.

1.2.1.3 Control del Pronóstico

Es imprescindible establecer estrategias eficientes de cobranza, de no ser así la Empresa aumentará su cartera vencida y como consecuencia a medida que pasa

el tiempo la situación empeorará lo que podrá conducir a iliquidez y con ello entrar en proceso de liquidación de la Empresa.

1.2.2 Formulación del Problema:

La empresa afronta un desajuste económico, su importancia incide en el rendimiento financiero de la misma, la cual mediante un manejo de cuentas por cobrar adecuado le permitirá realizar un proceso de recuperación de cartera vencida eficiente.

¿De qué manera el ineficiente proceso de recuperación de la cartera vencida incide en el rendimiento financiero de la Empresa AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A., año 2013?

1.2.3 Sistematización del Problema

En vista que el mercado exige garantías para otorgar un crédito, este deberá depender del conocimiento, capacidad y capital del cliente, para determinar una información precisa del deudor hasta el punto límite de determinar el riesgo sobre la deuda.

¿Cuáles son las políticas y procesos de créditos y cobranzas de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.?

¿Existe en el área estrategias de cobranza para disminuir la mora de los clientes?

¿Cuál es el índice de cartera vencida y su liquidez en la Empresa?

1.3 Justificación

La cartera vencida existe en todo tipo de empresas, sean éstas comerciales, financieras, de servicios, educativas, constructoras, etc. esta situación que influye negativamente en el presupuesto ocasionando pérdidas en tiempo y dinero, al no cumplir con los objetivos y metas que se hayan trazado por escasez de liquidez.

Se justifica el proceso de recuperación de cartera vencida, porque su aplicación sería muy importante para el encargado del área de créditos y cobranza de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A., tendría una orientación amplia de sus obligaciones, conocería los pasos para ubicar a deudores y aplicaría las estrategias para presionar a los morosos.

Se ha evidenciado un desarrollo económico en el ámbito empresarial y entre estos encontramos un departamento que es de gran importancia para una empresa, es crédito y cobranzas porque todas las entidades tienen la necesidad de llevar un control de su cartera y la prevención de cartera vencida. Por lo que es necesario tener procesos adecuados que permitan tener una buena gestión de cobranza para una eficiente toma de decisiones hacia la productividad de la Empresa.

La implementación adecuada de procesos de gestión de cobranzas proporcionara información adecuada a: Gerente, analista de créditos, cobranzas y a todo el personal relacionado con el área de negocios. Y cumple adicionalmente otorgar una herramienta para evitar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes.

Sin embargo, es importante establecer que el incumplimiento de los pagos por parte de los Clientes se debe (sin tratar de justificarlos) a la frágil economía del País, a una creciente alza en los gastos a nivel familiar y demás egresos que se deben realizar.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar el proceso de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el rendimiento financiero de la Empresa AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A, año 2013.

1.4.2 Específicos

- Analizar las políticas y procesos de créditos y cobranzas de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.
- Diagnosticar la gestión de cobros, para conocer el nivel de mora de los clientes.
- Definir el índice de cartera vencida y su efecto en la liquidez de la Empresa.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Recuperación de la cartera vencida incide positivamente en el rendimiento financiero de la Empresa AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- Las actuales políticas y procesos de créditos y cobranzas de la Empresa son eficientes.
- Un diagnóstico a la gestión de cobros permite conocer el nivel de mora de los clientes.
- El índice de cartera vencida hace que la empresa tenga déficit en su liquidez.

1.6 Variables

1.6.1 Variables independientes

- Cartera vencida.
- Políticas y procesos de crédito.
- Gestión de cobros.
- El índice de cartera vencida.

1.6.2 Variables dependientes

- Rendimiento financiero de la Empresa.
- Son eficiente.
- Mora de los clientes.

- Déficit en su liquidez.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Cobranzas

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio **(Fernandez, 2012, pág. 94)**.

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria **(Fernandez, 2012, pág. 94)**.

En el primer caso, quien se encarga de llevar a cabo la cobranza se llama cobrador y una vez identificado con la ropa de la empresa o bien con alguna credencial oficial emitida por la empresa que representa, realiza lo que se llama una recorrida por aquellos lugares previamente asignados en los cuales se hará efectivo el pago, ya sea en efectivo, a través de un cheque o en la forma de pago que se haya establecido cuando se hizo el acuerdo **(Fernandez, 2012, pág. 94)**.

2.1.2 Políticas de cobranzas

Son los procedimientos que utilizan la empresa u organización para cobrar las cuentas vencidas. Un proceso de cobro incluye llamadas telefónicas, el envío de notificaciones de cobro, facturación, cobros a través de un sistema oportuno y eficiente. **(Fernandez J. , 2010, pág. 73)**.

El proceso básico de cobranza abarca todas los procedimientos que comprenden desde el momento que se detecta que el crédito puede ser cobrado, hasta que los valores de la cobranza son ingresados, la incobrabilidad del crédito da indicio de

que los procesos de recuperación de crédito no son los favorables, esto hace que la empresa tenga falta de liquidez y oportunidad frente a sus proveedores ocasionando el cese de sus actividades (Fernandez J. , 2010, pág. 73).

Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Los procedimientos estandarizados de cobranza incluyen el envío de cartas que con severidad creciente requerían el pago, hacer llamadas telefónicas, entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores, o entablar una demanda civil **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

El proceso usual de la cobranza involucra los puntos que aparecen a continuación: la función de cuentas por cobrar turna un Estado de cuentas de clientes al departamento de crédito y cobranza. Con los datos incluidos en el Estado de cuentas. El departamento de crédito y cobranza envía Estados de cuenta a todos los clientes deudores y se encarga de cobrarles el día adecuado **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

De acuerdo a la antigüedad de las cuentas por cobrar y a la importancia de cada una, se deben llevar a cabo ciertas actividades adicionales. Las alternativas seleccionadas en cada caso, deben implementarse de acuerdo a políticas y procedimientos preestablecidos. Hasta 30 días de atraso **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

Se hace una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas, bien pensadas y perfectamente redactadas, firmadas por el funcionario encargado de los cobros. Hasta 60 días de atraso. Un funcionario de mayor importancia debe visitar al cliente

previa cita para tramitar el pago. Hasta 90 días de atraso. El caso deberá transferirse al departamento legal **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

Insolvencia del cliente. Se cargan a la partida Reserva para Cuentas incobrables) Registro de pago de clientes. Se encargó de controlar físicamente el dinero efectivo y depositar el efectivo en la cuenta bancaria de la compañía además de turnar a otras funciones inter compañía, documentos que certifiquen la recepción y el correcto depósito de dinero registro de ajuste **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

A causa de errores en la facturación, entrega de cantidades o artículos equivocados, mal estado de los bienes entregados, facturas vencidas y otros problemas, puede ser necesario entregar notas de crédito o de cargo de clientes **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

Al descubrir una excepción en el estado de cuentas de los clientes, los vendedores, los mismos clientes y los departamentos de facturación y cuentas por cobrar deben iniciar un proceso de ajuste. Basándose en las políticas internas y en los factores específicos del caso, el gerente del departamento de crédito y cobranza autoriza una nota de crédito o de cargo y después envía la autorización al departamento de factorización **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

La función de Crédito y Cobranza comparte información con varios departamentos de toda la empresa. Dicha información se refiere al efectivo recibido, a los ajustes realizados y a los reportes de historial crediticio. Con el siguiente diagrama se puede observar como fluye la información entre el departamento de Crédito y Cobranza y otras áreas de un negocio **(Hasen, 2012, pág. 73)**.

2.1.3 Créditos

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado **(Fernandez, 2012, pág. 95)**.

Es una manifestación en especie o en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera **(Fernandez, 2012, pág. 95)**.

2.1.4 Política de créditos

Las políticas de créditos son la determinación de la selección de los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del mismo. Es necesario implementar políticas y procesos de crédito que optimicen el capital de trabajo **(Fernandez J. , 2010, pág. 74)**.

El nivel de las cuentas por cobrar de una empresa está determinado por el volumen de sus ventas y por el periodo promedio entre el momento en el que se hace una venta y en el momento en que se cobra el efectivo que se hace una venta y el momento en que se cobra el efectivo correspondiente a dicha, o el periodo de cobranzas el periodo promedio de cobranzas, a la vez depende en parte de las condiciones económicas y en partes de un conjunto de factures que son controlables por la empresa **(Fernandez J. , 2010, pág. 74)**.

La principal variable de políticas incluyen: Las normas de créditos el riesgo máximo aceptable de las cuentas de créditos. Los términos de créditos que incluyen el plazo de tiempo durante el cual se concede el crédito, denominado periodo de créditos y el porcentaje de descuentos dado la oportunidad de pago. La política de cobranza de la empresa **(Fernandez J. , 2010, pág. 74)**

2.1.5 El papel del administrador de crédito

El objetivo básico de la administración de crédito consiste en aumentar las ventas rentables y aumentar así el valor de la empresa al extender créditos a los clientes dignos. El administrador de crédito estará en condiciones de desempeñar un papel importante de la organización tan solo cuando pueda obtener y analizar información financiera acerca de sus clientes **(Fernandez J. , 2010, pág. 74)**.

Para evaluar los riesgos de crédito de un cliente, los administradores de crédito empiezan con lo siguiente **(Fernandez J. , 2010, pág. 74)**.

2.1.6 Normas de crédito

Si una empresa extendiera crédito sobre las ventas solo a sus clientes fuertes, tendría pocas pérdidas por cuentas malas y pocos gastos por operar un departamento de crédito; al hacer esto probablemente estaría perdiendo ventas, y las utilidades que se abandonaron sobre estas ventas pérdidas podrían ser mucho mayores a los costos implícitos en la extensión del crédito necesarias para hacer ventas a clientes más débiles **(James, 2012, pág. 74)**.

La determinación de las normas óptimas de crédito implica igualar los costos incrementales asociados con una política activa de crédito con las utilidades incrementales provenientes del aumento en ventas **(James, 2012, pág. 74)**.

Los costos incrementales incluyen costos reproducción y ventas, así como aquellos costos asociados con la calidad de las cuentas marginales, o costos de crédito. Estos costos de crédito incluyen **(James, 2012, pág. 74)**:

*Pérdidas por incumplimiento de pago o por cuentas malas. *Costos elevados de investigación y cobranzas **(James, 2012, pág. 74)**.

*Mayores costos asociados con el capital invertido en las cuentas por cobrar provenientes de ventas a clientes con menor dignidad de crédito, quienes pagan sus cuentas más lentamente, y quienes consecuentemente hacen que el periodo promedio de cobranza se vea agrandado **(James, 2012, pág. 74)**.

2.1.7 Términos de créditos

Especifican el periodo durante el cual se extiende el crédito y el descuento, si es que lo hay, por pronto pago. Por ejemplo, si los términos de crédito de una empresa para todos los clientes aprobados se estipulan como “2/10, neto 30”, entonces se conoce un 2% de descuento sobre el precio de venta si el pago se hace dentro de 10 días, o bien, la totalidad del monto se deberá pagar 30 días después de la fecha de factura si no se toma el descuento **(James, 2012, pág. 74)**.

Periodo de crédito el agrandar el periodo de crédito estipúlalas ventas, pero existe un costo en los fondos invertidos bajo cuentas por cobrar (saldos) **(James, 2012, pág. 74)**.

Determinar el periodo óptimo de crédito implica localizar el punto en el cual las utilidades marginales provenientes del incremento en ventas quedan exactamente compensadas por los costos de mantener un monto más elevado de sus saldos. A continuación se mencionaran cuatro funciones principales que toda empresa debe tomar en cuenta dentro de sus políticas **(James, 2012, pág. 74)**.

2.1.8 Mantenimiento de límites de crédito

Es sumamente importante, que la función encargada de los pedidos, conozca los límites de crédito de cada cliente. Por esta razón, la primera obligación del departamento de crédito y cobranza, es establecer líneas de crédito apropiadas para cada cliente y revisarlas periódicamente **(James, 2012, pág. 74)**

Normalmente, el mantenimiento del listado de límite de crédito comienza cuando un vendedor solicita la otorgación de una línea de crédito para un nuevo cliente o cuando el historial de las transacciones con un cliente, hacen pertinente un ajuste el crédito que se le otorga. b) Cobranza Con el objeto de recibir pagos por las ventas reiladas, departamentos de créditos y cobranza deben interactuar con clientes **(James, 2012, pág. 74).**

2.1.9 Política de descuento por pronto pago

Con la aplicación de esta política los clientes obtendrán beneficios y a la vez se sentirán en la necesidad de aprovechar el descuento por el pronto pago de la deuda, esta política con el fin de incentivar al cliente hace que la empresa obtenga con mayor rapidez su dinero **(Fernandez, 2012, pág. 94).**

2.1.10 Cartera

Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general **(Fernandez, 2012, pág. 95).**

2.1.11 Análisis de cartera

Un análisis de cartera se refiere primordialmente al listado de clientas que toda empresa tiene; el análisis se debe a saber por medio de técnicas de control sobre los clientes que se pueden clasificar de acuerdo a los límites de créditos que compañía ha otorgado, cada cliente debe de tener un estado de Cuenta que informe todas las transacciones que se han realizado con él y a si este ha cumplido satisfactoriamente y oportunamente con sus pagos ya que si no se deben de ir desechando aquellos que no han cumplido con lo establecido y esto también de

acuerdo a las políticas de control que la empresa tenga ya establecidas **(Catacora, 2010, pág. 28)**.

Un análisis se puede hacer al verificar y comparar el límite de crédito aprobado de un cliente, con la suma de las cuentas por pedido actual. Si con el pedido actual se excede el crédito otorgado al cliente, se requiere de una autorización especial de la administración **(Catacora, 2010, pág. 28)**.

2.1.12 Cuentas incobrables

Es sumamente importante analizar los casos en donde a pesar de los esfuerzos de cobranza, se aprecie una baja probabilidad de cobro. Cuando esto sucede se debe enviar al cliente un aviso de cobro ya sea por medio de cartas, o funcionarios de mayor jerarquía con lo cual se exija el cobro. Estas funciones las analizaremos en el siguiente capítulo que es el que corresponde al departamento de Crédito y Cobranza **(Fernandez, 2012, pág. 92)**.

2.1.13 Provisión para cuentas incobrables

Cuenta real de valuación activo (Activo circulante) Algunas de las cuentas por cobrar – cliente se convierten en incobrables, por esta razón suele establecer una provisión que disminuye en el activo circulante las Cuentas por Cobrar a fin de dejarlas en la cantidad que se estima que en definitiva va a ser cobrada **(Fernandez, 2012, pág. 92)**.

Esta provisión es una cuenta de valoración de carácter acreedor y en el balance se presenta disminuyendo las cuentas por cobrar **(Fernandez, 2012, pág. 92)**.

Generalmente al finalizar el ejercicio contable se estima un monto de la provisión para Cuentas Dudosas, es decir, debe calcularse cuanto de las Cuentas por Cobrar

abiertas a la fecha de cierre, o sea, el saldo de Cuentas a Cobrar, cuya gestión de cobro se haga durante el ejercicio **(Fernandez, 2012, pág. 92)**.

2.1.14 Capital

Se mide en la posición financiera general de la empresa tal como la indicaría en análisis de razones financieras, con un énfasis especial sobre las razones de riesgo **(Catacora, 2010, pág. 45)**.

2.1.15 Colateral (Garantía)

Está representado por los activos que ofrezca el cliente en cuestión como garantía del crédito extendido **(Catacora, 2010, pág. 45)**.

2.1.16 Condiciones

Se refiere al impacto de las tendencias económicas generales sobre la empresa y a los desarrollos especiales en ciertas regiones geográficas, o sectores de la economía, que puedan afectar la habilidad del cliente para cumplir sus diversas obligaciones **(Catacora, 2010, pág. 45)**.

2.1.17 Determinación del nivel de las cuentas

Para determinar un nivel en cantidad de cuentas por cobrar es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuenta al otorgamiento de créditos y clientes mucho, por ejemplo acostumbran ofrecer descuentos por pronto pago, pero es convenientes comparar el monto de dicho descuentos con el costo de administración de la inversión para precisar cual alternativa es la más conveniente **(Catacora, 2010, pág. 45)**.

2.1.18 Rotación de cuentas por cobrar

El análisis por medio de razones financieras ayuda a determinar la rotación de la cuentas por cobrar a clientes, su convertida y el periodo promedio de cobranza para que en base a lo encontrado, cambie total parcialmente o reafirme las políticas de cobranzas y otorgamiento de créditos pactados **(Catacora, 2010, pág. 46)**.

2.1.18.1 Fórmula

Rotación de cuentas por Cobrar = $\frac{\text{Ventas Netas a créditos}}{\text{Rotación de cuentas. Por Cobraren el total delas ventas a créditos}} \times 360 \text{ Días} =$ $\frac{\text{Ventas Netas a créditos}}{\text{Rotación de cuentas. Por Cobraren el total delas ventas a créditos}} \times 360 \text{ Días} =$ Rotación de cuentas. Por Cobraren el total delas ventas a créditos divide entre el promedio mensual de ventas por cobrar, permite conocer las veces en que los créditos otorgados ventas de artículos recuperadas **(Catacora, 2010, pág. 46)**.

Esta razón financiera únicamente tiene aplicación en las empresas que vende a créditos; la cual permite conocer el grado de eficiencia en el cobro de las cuentas, así como el atinado de la política en el otorgamiento de los créditos. Al relacionarse la rotación de cuentas por cobrar con un cierto número de días (360), es posible conocer los días que tarda la Rotación de Cuentas por Cobrar **(Catacora, 2010, pág. 46)**.

Es importante observar que mientras menor es el ritmo de convertibilidad de las cuentas por cobrar, es índice de un movimiento económico mayor mismo que puede traducirse en un incremento en las utilidades **(Catacora, 2010, pág. 46)**.

2.1.19 El Proceso de las cuentas por cobrar

Facturación

Notas de Crédito y Cargo.

Pagos

2.1.19.1 Facturación.

Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio; y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente **(Catacora, 2010, pág. 46)**.

2.1.19.2 Notas de crédito y cargo

En ellas se registran todos aquellos descuentos y devoluciones que se concede a clientes. Estos se tramitan a través del departamento encargado de la facturación el cual se encarga de elaborar las notas **(Catacora, 2010, pág. 46)**.

2.1.19.3 Pagos

La consideración de pagos de clientes es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar. Al final de las actividades de cobranza de cada día, el departamento de crédito y cobranza turna la información correspondientes a cuentas por cobrar y esta actualiza el auxiliar de clientes **(Catacora, 2010, pág. 47)**.

2.1.20 Plazo

En términos generales, el plazo refiere al término o tiempo señalado para la concreción de una determinada cuestión **(James, 2012, pág. 74)**.

2.1.21 Capital social

En lo que se refiere al Derecho mercantil y la contabilidad, el capital social, es el importe monetario, o el valor de los bienes que los socios de una sociedad (entendida esta como una empresa, conjunto de bienes, sea sociedad limitada, anónima o comanditaria en sus diferentes versiones) le ceden a ésta sin derecho

de devolución y que queda contabilizado en una partida contable del mismo nombre **(James, 2012, pág. 74)**.

Lo que identifica los derechos de los socios según su participación y, asimismo, cumple una función de garantía frente a terceros dado que constituye punto de referencia para exigir la efectiva aportación patrimonial a la sociedad y la retención del patrimonio existente hasta cubrir la cifra del capital social repartiendo entre los socios la diferencia restante de los beneficios de la sociedad. Es una cifra estable, a diferencia del patrimonio social, cuya cifra variará según el buen funcionamiento de la compañía mercantil **(James, 2012, pág. 74)**.

2.2 Fundamentación conceptual

2.2.1 Recuperación de cartera

Según Fernández (2012), “Pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que se concedió el préstamo.” (Pág. 45)

También Fierro (2011), dice que “así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o castigados, cuando el cliente paga tardíamente sus obligaciones.” (Pág. 38)

Igualmente Catacora (2010) indica que “La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.” (Pág. 51)

2.2.2 Control

Según Tamayo (2010) menciona que “El control es el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y de corregir las desviaciones importantes.” (Pág. 38)

Fernández (2012) “El control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.” (Pág. 56)

2.2.3 Cobranza

Según Catacora (2010) indica que “Es un procedimiento que aplica una empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. Acción o efecto de cobrar.” (Pág. 57)

Fierro (2011) manifiesta que “En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.” (Pág. 89)

Igualmente Sánchez (2011) menciona que “Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc.” (Pág. 103)

2.2.4 Créditos

Sánchez (2011) indica que “Es un medio por el cual se intercambian bienes o servicios de una persona a otra con la promesa de pronto pago o con respaldo con documentos a plazo.” (Pág. 104)

Según Fernández (2012) "Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona." (Pág. 59)

Fierro (2011) indica que el "Crédito es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera." (Pág. 91)

2.2.5 Análisis de créditos

Sarmiento (2009) indica que "El análisis de Crédito se dedica a la recopilación y evaluación de la información de créditos de los solicitantes." (Pág. 60)

2.2.6 Clientes

Sarmiento (2009) manifiesta que "Como una introducción al concepto de clientes podemos mencionar que en la antigüedad la palabra clientes se refería a la careta que utilizaban los actores cuya finalidad era no revelar su identidad, actualmente clientes son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no se exige especial garantía documental." (Pág. 56)

Según Fernández (2012) "En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes que constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual." (Pág. 60)

Fierro (2011) indica que “Un cliente es aquella persona que recibe cierto servicio o bien, a cambio de alguna compensación monetaria o cualquier otro objeto de valor. La palabra proviene del latín cliens.” (Pág. 92)

2.2.7 Documentos por cobrar

Fernández (2012) manifiesta que “Los documentos por cobrar son cuentas por cobrar documentadas a través de letras, pagarés u otros documentos, proveniente exclusivamente de las operaciones comerciales. Esta cuenta debe mostrarse rebajada de las estimaciones de deudores incobrables por este concepto y por los intereses no devengados por la sociedad.” (Pág. 93)

Según Sarmiento (2009) “Son todos los documentos o títulos de crédito tales como letras de cambio, pagarés etc. a favor de la empresa que fueron firmados por clientes o terceros.” (Pág. 35)

Romero (2012) manifiesta que “La mayoría de las empresas solicitan a sus clientes que firmen documentos cuando se les amplía el plazo de pago de sus cuentas vencidas. En tales casos las empresas prefieren el uso de documentos por cobrar en vez de una cuenta abierta” (Pág. 43)

2.2.8 Cuentas por cobrar

Sarmiento (2009) indica que “Representan la suma de dinero que corresponde a la venta de mercancías, o la prestación de servicios a crédito a un cliente, está compuesto de los montos que acuerdan los clientes con la empresa, debido al crédito tomado por la venta.” (Pág. 56)

Según Romero (2012) “Las cuentas por cobrar es donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o

prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.” (Pág. 31)

Según Fierro (2011) “Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa.” (Pág. 71)

2.2.9 Cuenta de reserva

Según Sarmiento (2009) manifiesto “Son aquellas que a partir de haber obtenido un beneficio que no se distribuye entre los socios o accionistas. Las empresas destinan un porcentaje, puede ser establecido por leyes (caso de la reserva legal), por el estatuto de la sociedad (reservas estatutarias), o bien voluntarias o facultativas (por resolución de la asamblea de accionista.” (Pág. 60)

Por otra parte Fernández (2012) indica que la cuenta de reserva “Forman parte de los fondos propios de una empresa y su finalidad es poder hacer frente a obligaciones con terceros que pudieran presentarse.” (Pág. 55)

2.2.10 El pagaré

Sarmiento (2009) manifiesta que el pagaré “Representa una promesa de pagar una suma de dinero en una fecha estipulada futura.” (Pág. 60)

Según Fernández (2009) “Un pagaré es un título que registra una obligación de pago. La persona que lo emite, que se conoce como suscriptora, se compromete a pagar a un segundo individuo (el beneficiario o tomador) una cierta cantidad de dinero en un plazo estipulado.” (Pág. 78)

Fierro (2011) indica que “Un pagaré es un documento que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada suscriptora), de que pagará a una segunda persona (llamada beneficiario o tenedor), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo. Su nombre surge de la frase con que empieza la declaración de obligaciones: "debo y pagaré". (Pág. 35)

2.2.11 Letra de cambio

Sarmiento (2009) “Son documentos de deudas a corto plazo, dicho documento no tiene carácter legal, más bien están garantizados por la moral y confianza de la entidad emisora.” (Pág. 60)

Romero (2012) indica que “Se conoce como letra de cambio al documento mercantil que posee relevancia e influencia ejecutiva. Por medio de su emisión, el librador (también conocido como girador) ordena al librado (girado) que abone un determinado monto de dinero al tomador (beneficiario) o a quien éste designe, siempre en el marco de un plazo específico.” (Pág. 41.

Según Fernández (2011) “La letra de cambio es un documento por el que una persona física o jurídica (librador) ordena a otra (librado) que pague una cantidad a favor de un tercero (tenedor o tomador), en una fecha determinada (vencimiento).” (Pág. 57)

2.2.12 Cartera

Según Sarmiento (2009) la “Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general (Pág. 59)

Así mismo Catacora (2010) manifiesta que “En Economía se llama cartera de valores a los efectos comerciales que forman el patrimonio de un empresario individual o de una sociedad, en su activo. La cartera de clientes reúne a todas las personas que alguna vez le han comprado algo a un vendedor, que ordena sus datos y los registra como potenciales clientes futuros.” (Pág. 89)

Fernández (2012) “Una cartera de valores es una determinada combinación de activos financieros en diversas proporciones o pesos específicos.” (Pág. 58)

2.2.13 Cartera de crédito

Sarmiento (2009) manifiesta que “Es el conjunto de documentos que ampara los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera de reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.” (Pág. 59)

Moya (2010) indica que “Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.” (Pág. 81)

Según Sánchez (2011) “El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.” (Pág. 77)

2.2.14 Cartera vencida

Sarmiento (2009) dice que “Corresponde a los clientes que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la empresa.” (Pág. 60)

Fernández (2012) indica que es el “Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora.” (Pág. 65)

Según Fierro (2011) “Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.” (Pág. 154)

2.2.15 Deudores

Según Fierro (2011) “Comprende el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor del ente económico, incluidas las comerciales y no comerciales.” (Pág. 155)

Sarmiento (2009) indica que “Es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer una deuda; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación.” (Pág. 62)

Moya (2010) sostiene que “El deudor es aquella persona natural o jurídica que tiene la obligación de satisfacer una cuenta por pagar contraída a una parte acreedora, ello cuando el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación.” (Pág. 78)

2.2.16 Deudores varios

Sarmiento (2009) indica que “Estas son las que provienen de operaciones diferentes a las ventas y a los servicios que proporciona la entidad. Este término se refiere a los préstamos que hace la empresa ya sea a su personal o a otras terceras personas como accionistas, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc.” (Pág. 62)

Moya (2010) manifiesta que “Cuando los deudores sean empresas del grupo, multigrupo o asociadas u otras partes vinculadas, se abrirán cuentas de tres cifras que específicamente recojan los créditos con las mismas, incluidos los formalizados en efectos de giro.” (Pág. 79)

Fernández (2012) indica que “Son personas que deben al negocio por un concepto distinto de la venta de mercancías.” (Pág. 37)

2.2.17 Intereses

Fernández (2012) “Hace referencia al costo de un crédito o a la rentabilidad de los ahorros. Se trata de un término que, por lo tanto, permite nombrar al provecho, la utilidad, el **valor** o la ganancia de algo.” (Pág. 24)

Moya (2010) “Se le llama interés a los distintos tipos de índice que se emplean en la medición de rentabilidad de los ahorros o que se incorporan al valor de un crédito.” (Pág. 81)

Sarmiento (2009) “En el caso más conocido (el del crédito), el interés será el porcentaje de dinero que obtendría el prestamista como beneficio por el uso temporal de su bien durante una cantidad determinada de tiempo (generalmente un año).” (Pág. 63)

2.2.18 Intereses de mora

Según Moya (2010) “Es el recargo por el atraso del pago de la cuota del préstamo más los intereses normal.” (Pág. 82)

Fernández (2012) “Es el recargo por el atraso del pago de la cuota del préstamo más los intereses normales. (Pág. 36)

Sarmiento (2009) indica que el “Tipo de interés que se aplica como penalización cuando el deudor incumple las obligaciones de pago. El importe ha de aparecer fijado en el contrato.” (Pág. 64)

2.2.19 Mora

Fernández (2012) indica que el “Retraso en el cumplimiento de una obligación, que suele acarrear el pago de daños y perjuicios.” (Pág. 24)

Sarmiento (2009) manifiesta que “La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar.” (Pág. 70)

Según Moya (2010) “La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.” (Pág. 82)

2.2.20 Moratoria

Fernández (2012) indica que es el “Aplazamiento del pago de una deuda vencida. Es un estado de vencimiento del plazo original pactado de un acuerdo.” (Pág. 39)

Fierro (2011) manifiesta que es el “Aplazamiento del pago de una deuda vencida. Es un estado de vencimiento del plazo original pactado de un acuerdo.” (Pág. 55)
Sarmiento (2009) indica que la “Ampliación del tiempo que se concede para hacer una cosa, especialmente para cumplir una obligación o pagar una deuda.” (Pág. 73)

2.2.21 Indicadores financieros

Según Moya (2010) el “Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o resultados a una fecha o periodo determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios o simplemente relaciones financieras.” (Pág. 84)

Fernández (2012) manifiesta que “Un indicador financiero o *índice financiero* es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma. Refleja, en forma numérica, el comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes. Al ser comparada con algún nivel de referencia, el análisis de estos indicadores puede estar señalando alguna desviación sobre la cual se podrán tomar acciones correctivas o preventivas según el caso.” (Pág. 42)

James (2012) “Índices financieros relación de las cifras extractadas de los estados financieros con el objeto de formarse una idea de la empresa definición permite tomar tres clases de decisiones de carácter financiero: decisiones operativas, de inversión y de financiación.” (Pág. 73)

2.2.22 Liquidez

Moya (2010) “El concepto de liquidez se vincula a la facilidad para comprar (transformar el dinero en activos financieros) o vender (transformar activos financieros en dinero) el máximo volumen efectivo posible, en el mínimo tiempo posible y con la mínima perturbación de precios del mercado. (Pág. 90)

James (2012) “En economía, la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido. Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez, de igual manera los depósitos bancarios a la vista, conocidos como dinero bancario, también gozan de absoluta liquidez y por tanto desde el punto de vista macroeconómico también son considerados dinero.” (Pág. 48)

Según Fernández (2009) “La liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo. Es la proximidad de un activo a su conversión en dinero.” (Pág. 27)

2.3 Fundamentación Legal

2.3.1 LEY DE COMPAÑÍAS

Codificación No. 000. Registro Oficial/ 312 de 5 de noviembre de 1999.

HONORABLE CONGRESO NACIONAL
LA COMISION LEGISLATIVA Y CODIFICACION

En ejercicio de la facultad que le confiere el numeral 2 del artículo 139 de la Constitución Política de la República.

Resuelve:

EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACIÓN DE LA LEY DE COMPAÑÍAS

Última modificación: 20-Mayo-2014

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional **(Codificación, 2014, pág. 3)**.

Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajera obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas **(Codificación, 2014, pág. 3)**.

Sin perjuicio de lo que se dispone en el Art. 415, si las actividades que una compañía extranjera va a ejercer en el Ecuador implicaren la ejecución de obras públicas, la prestación de servicios públicos o la explotación de recursos naturales del país, estará obligada a establecerse en él con arreglo a lo dispuesto en la Sección XIII de la presente Ley **(Codificación, 2014, pág. 3)**.

En los casos mencionados en el inciso anterior, las compañías u otras empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas, deberán domiciliarse en el Ecuador antes de la celebración del contrato correspondiente. El incumplimiento de esta obligación, determinará la nulidad del contrato respectivo **(Codificación, 2014, pág. 3)**.

Art. 9.- Las compañías u otras personas jurídicas que contrajeran en el Ecuador obligaciones que deban cumplirse en la República y no tuvieran quien las represente, serán consideradas como el deudor que se oculta y podrán ser representadas por un curador dativo, conforme al Art. 512 del Código Civil **(Codificación, 2014, pág. 5)**.

Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía **(Codificación, 2014, pág. 7)**.

Art. 19.- La inscripción en el Registro Mercantil surtirá los mismos efectos que la matrícula de comercio. Por lo tanto, queda suprimida la obligación de inscribir a las compañías, en el libro de matrículas de comercio. Para inscribir la escritura pública en el Registro Mercantil se acreditará la inscripción de la compañía en la Cámara de la Producción correspondiente **(Codificación, 2014, pág. 8)**.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año **(Codificación, 2014, pág. 8)**:

a) Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley (Codificación, 2014, pág. 8);

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y **(Codificación, 2014, pág. 8)**,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías **(Codificación, 2014, pág. 8)**.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia **(Codificación, 2014, pág. 8)**.

SECCION VI DE LA COMPAÑIA ANONIMA

1. CONCEPTO, CARACTERISTICAS, NOMBRE Y DOMICILIO

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas **(Codificación, 2014, pág. 35)**.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determine la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar **(Codificación, 2014, pág. 36)**.

3. DE LA FUNDACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Art. 146.-La compañía se constituirá mediante escritura pública que, previo mandato de la Superintendencia de Compañías, será inscrita en el Registro Mercantil. La compañía se tendrá como existente y con personería jurídica desde el momento de dicha inscripción. Todo pacto social que se mantenga reservado será nulo **(Codificación, 2014, pág. 37)**.

Art. 147.- Ninguna compañía anónima podrá constituirse de manera definitiva sin que se halle suscrito totalmente su capital, y pagado en una cuarta parte, por lo menos **(Codificación, 2014, pág. 37)**.

Para que pueda celebrarse la escritura pública de constitución definitiva será requisito haberse depositado la parte pagada del capital social en una institución bancaria, en el caso de que las aportaciones fuesen en dinero **(Codificación, 2014, pág. 37)**.

Las compañías anónimas en que participen instituciones de derecho público o de derecho privado con finalidad social o pública podrán constituirse o subsistir con uno o más accionistas **(Codificación, 2014, pág. 37)**.

La Superintendencia de Compañías, para aprobar la constitución de una compañía, comprobará la suscripción de las acciones por parte de los socios que no hayan concurrido al otorgamiento de la escritura pública **(Codificación, 2014, pág. 37)**.

El certificado bancario de depósito de la parte pagada del capital social se protocolizará junto con la escritura de constitución **(Codificación, 2014, pág. 37)**.

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones **(Codificación, 2014, pág. 37)**.

Art. 150.- La escritura de fundación contendrá:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato;
2. El nombre, nacionalidad y domicilio de las personas naturales o jurídicas que constituyan la compañía y su voluntad de fundarla;
3. El objeto social, debidamente concretado;
4. Su denominación y duración;

5. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre y nacionalidad de los suscriptores del capital (Codificación, 2014, pág. 38);

6. La indicación de lo que cada socio suscribe y paga en dinero o en otros bienes; el valor atribuido a éstos y la parte de capital no pagado;

7. El domicilio de la compañía;

8. La forma de administración y las facultades de los administradores;

9. La forma y las épocas de convocar a las juntas generales;

10. La forma de designación de los administradores y la clara enunciación de los funcionarios que tengan la representación legal de la compañía;

11. Las normas de reparto de utilidades;

12. La determinación de los casos en que la compañía haya de disolverse anticipadamente; y,

13. La forma de proceder a la designación de liquidadores (**Codificación, 2014, pág. 38**).

Art. 151.- Otorgada la escritura de constitución de la compañía, se presentará al Superintendente de Compañías tres copias notariales solicitándole, con firma de abogado, la aprobación de la constitución. La Superintendencia la aprobará, si se hubieren cumplido todos los requisitos legales y dispondrá su inscripción en el Registro Mercantil y la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura y de la razón de su aprobación (**Codificación, 2014, pág. 39**).

La resolución en que se niegue la aprobación para la constitución de una compañía anónima debe ser motivada y de ella se podrá recurrir ante el respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo, al cual el Superintendente remitirá los antecedentes para que resuelva en definitiva **(Codificación, 2014, pág. 39)**.

Art. 152.- El extracto de la escritura será elaborado por la Superintendencia de Compañías y contendrá los datos que se establezcan en el reglamento que formulará para el efecto **(Codificación, 2014, pág. 39)**.

2.3.2 LEY DE REGULACION DEL COSTO MAXIMO EFECTIVO DEL CREDITO

Registro Oficial No. 639 de 13 de febrero de 2012

La Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, aprobada el 18 de julio del año 2007 por el Congreso Nacional del Ecuador, busca eliminar problemáticas que se han presentado en el mercado financiero como son: las asimetrías en la información, los altos precios de los servicios financieros y las altas ganancias por parte de las instituciones; pero en sí, lo que busca es eliminar los desequilibrios existentes en el mercado financiero, generando beneficios a todos los actores que participan en este. Además, tiene por objetivo fomentar la transparencia y la competitividad en el sistema financiero ecuatoriano y eliminar la excesiva liberalización bancaria existente.

CAPITULO V

DISPOSICIONES GENERALES

SEGUNDA.- Que la disposición general segunda de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 135

del 26 de julio del 2007, establece que las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales que realicen sus ventas a crédito, solo podrán cobrar la tasa de interés efectiva del segmento de consumo, más los impuestos de ley, y de ninguna manera comisiones u otros conceptos adicionales **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 8)**.

Dichos intereses no podrán exceder la tasa de interés efectiva del segmento; caso contrario, las personas naturales responsables de su fijación y/o cobro, incurrirán en el delito de usura que se sanciona de conformidad con el artículo 583 del Código Penal. La acción penal mencionada se iniciará sin perjuicio del pago de una multa de cinco veces el valor del crédito otorgado que será recaudada, en el ámbito de sus competencias, por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la Superintendencia de Compañías para los fines previstos en dicha norma **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 8)**.

TERCERA.- Que la disposición general tercera de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Compañías controlaran, en el ámbito de sus respectivas competencias, el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 8)**.

Que la tasa de interés efectiva máxima del segmento de consumo que establezca el Banco Central del Ecuador es aplicable a las ventas a crédito que realicen las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales, de conformidad con lo dispuesto en la antes citada disposición general segunda de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 8)**.

Que mediante Resolución N° DSC.Q.09.01 de 3 de julio del 2009, publicada en el Registro Oficial N° 640 de 23 de julio del 2009, la Superintendencia de Compañías,

expidió un marco normativo para regular, en el ámbito de sus competencias, el envío de información y el cumplimiento de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, únicamente respecto de las compañías emisoras de tarjetas de circulación restringidas **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 9)**;

Que de conformidad con la varias veces citada Disposición General Segunda de Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, corresponde a la Superintendencia de Compañías, en general, el control de todas las personas jurídicas dedicadas a actividades comerciales, que dentro del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito, de conformidad con de la Ley de Compañías, ya sea que las realicen de forma directa o a través de la emisión de tarjetas de circulación restringida **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 9)**;

Que en vista de lo anterior, así como a partir del análisis de la información remitida por las compañías emisoras de tarjetas de circulación restringida, se ha establecido la necesidad de reformular la regulación expedida por la Superintendencia de Compañías, con el fin de incluir a todas las compañías sujetas a su control, que emitan de tarjetas de circulación restringida o realicen ventas a crédito, y asegurar el cumplimiento cabal de las disposiciones de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 9)**;

Que en el marco de la responsabilidad de control atribuida a la Superintendencia de Compañías es necesario establecer los servicios que legalmente pueden cobrar las personas jurídicas dedicadas a actividades comerciales, sujetas al control de esta Superintendencia, que dentro del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito, así como los techos tarifarios por dichos servicios **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 9)**;

Que el artículo 431 de la Ley de Compañías dispone que la Superintendencia de Compañías ejercerá el control y vigilancia de las compañías nacionales anónimas, en comandita por acciones, de economía mixta, de responsabilidad limitada y de las

empresas extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador, cualquiera que fuere su especie **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 10)**;

Que el artículo 433 de la Ley de Compañías faculta al Superintendente de Compañías a expedir regulaciones, reglamentos y resoluciones para el buen gobierno y vigilancia de las compañías; y que la disposición transitoria tercera de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito establece de forma expresa que la Superintendencia de Compañías expedirá la normativa requerida para la aplicación de dicha ley **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 10)**;

En ejercicio de las facultades que le confiere la ley, Resuelve:

Expedir el siguiente REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y DE LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CIRCULACIÓN RESTRINGIDA, POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS SUJETAS A LA SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 10)**.

Art. 1.- **Ámbito.**- Las disposiciones de la presente resolución se aplican a las compañías nacionales y extranjeras con actividades en el Ecuador, sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, cuando dentro del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito o emitan a sus clientes tarjetas de identificación, consumo, descuento, crédito de casa comercial y otras similares de circulación restringida para adquisición de bienes o servicios **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 11)**.

En el caso de ventas a crédito, de forma directa o a través de tarjetas de crédito circulación restringida, las compañías cobrarán como tope la tasa de interés máxima efectiva del segmento de consumo establecida por el Banco Central del Ecuador, más los correspondientes impuestos de ley, de estar previstos, y de ninguna manera podrán cobrar comisiones u otros conceptos adicionales que permitan superar dicha tasa **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 11)**.

De ser el caso, podrán cobrar también la tasa máxima de mora permitida por el Banco Central del Ecuador, pero de ningún modo podrán cobrar gastos de cobranza u otros conceptos adicionales, con excepción de los gastos por cobranza judicial **(Cevallos & Mosquera, 2015, pág. 11)**.

2.3.3 CÓDIGO DE COMERCIO

Codificación 28

REGISTRO OFICIAL SUPLEMENTO 1202 DE 20-AGO-1960

Última modificación: 26-jun-2012

Estado vigente

El código de comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio.

Artículo 2

Se considerarán comerciantes a las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, domiciliadas en el Ecuador, que intervengan en el comercio de muebles e inmuebles, que realicen servicios relacionados con actividades comerciales, y que, teniendo capacidad para contratar, hagan del comercio su profesión habitual y actúen con un capital en giro propio y ajeno **(Código-de-Comercio Código de Comercio, 2013, pág. 1)**.

Artículo 9

El menor emancipado, de uno u otro sexo, puede ejercer el comercio, y ejecutar eventualmente actos de comercio, siempre que para ello fuere autorizado por su curador, bien interviniendo personalmente en el acto, o por escritura pública, que se registrará previamente en la oficina de inscripciones del domicilio del menor y se

publicará por la imprenta. Se presume que el menor tiene esta autorización cuando ejerce públicamente el comercio, aunque no se hubiere otorgado escritura, mientras no haya reclamación o protesta de su curador, puesta de antemano en conocimiento del público o del que contratare con el menor **(Código de Comercio Codigo de Comercio, 2013, pág. 4).**

Artículo 21

La matrícula de comercio se llevará en la Oficina del Registrador Mercantil del cantón, en un Libro forrado, foliado y cuyas hojas se rubricarán por el Jefe Político del Cantón. Los asientos serán numerados según la fecha en que ocurran, y suscritos por el Registrador Mercantil.

Nota: Ver Art. 133 de la Ley Orgánica de la Función Jurisdiccional que crea los Registradores Mercantiles **(Código de Comercio Codigo de Comercio, 2013, pág. 7).**

Artículo 23

También deben inscribirse en la matrícula de comercio del cantón en cuya circunscripción vayan a ejercer su oficio, los corredores y martilladores, previa solicitud suscrita por éstos **(Código de Comercio Codigo de Comercio, 2013, pág. 8).**

Artículo 24

También deben inscribirse en la matrícula de comercio los capitanes de buque, y la inscripción se hará en la Oficina de inscripciones del cantón donde tenga su sede el despacho de la Capitanía de Puerto que ha tramitado la patente de navegación **(Código de Comercio Codigo de Comercio, 2013, pág. 8).**

Nota: Según el Código de Policía Marítima es el Ministro de Defensa quien concede las patentes de navegación, debiendo tramitarse por una Capitanía de Puerto. Por eso se elimina "oficina de Aduana" **(Código-de-Comercio Código de Comercio, 2013, pág. 8).**

En el escrito en que se solicite la inscripción se expresarán el nombre y clase del buque, el del dueño o dueños que tenga y el del capitán, y se pondrá la firma autógrafa de éste **(Código-de-Comercio Código de Comercio, 2013, pág. 8).**

Artículo 25

Las circulares de comercio en que se anuncien el establecimiento, la continuación, las alteraciones que sufra una casa de comercio, o su extinción, los nombres de los interesados, la razón comercial y el modelo de las firmas, deben dirigirse también al Juez de lo Civil respectivo, quien las enviará al Registrador Mercantil, para que las conserve en su archivo, en legajos cosidos, correspondientes a cada año, así como los escritos en que se pida la inscripción en la matrícula **(Código-de-Comercio Código de Comercio, 2013, pág. 8).**

Artículo 37

Todo comerciante está obligado a llevar contabilidad en los términos que establece la Ley de Régimen Tributario Interno **(Código-de-Comercio Código de Comercio, 2013, pág. 11).**

Artículo 43

Todo comerciante, al empezar su giro, y al fin de cada año, hará en el Libro de Inventarios una descripción estimativa de todos sus bienes, tanto muebles como

inmuebles, y de todos sus créditos activos y pasivos (**Código de Comercio Codigo de Comercio, 2013, pág. 12**).

Estos inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes a su formación (**Código de Comercio Codigo de Comercio, 2013, pág. 12**).

En el Libro de Caja se asentarán todas las partidas de entrada y salida de dinero, pudiendo recopilarse al fin de cada mes todas las de cada cuenta distinta al pie del último día del mes (**Código de Comercio Codigo de Comercio, 2013, pág. 12**).

2.3.4 Ley de Régimen Tributario Interno

Registro Oficial 940 de 7 de Mayo de 1996.

(Ley No. 56)

Notas:

- La Ley de Racionalización Tributaria (Ley 99-41, R.O. 321-S, 18-XI-99) introduce importantes reformas a esta Ley, mismas que entrarán en vigencia a partir del 1 de enero del año 2.000, razón por la cual no se han incorporado aún.

- La Ley 41 (R.O. 206, 2-XII-97) dispuso que en todos los artículos de esta Ley donde diga "Dirección General de Rentas" o "Director General de Rentas", dirá "Servicio de Rentas Internas" o "Director General del Servicio de Rentas Internas", en su caso

CONGRESO NACIONAL

EL PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS

Considerando:

Que los ingresos del Estado mantienen una alta dependencia de los recursos petroleros del país, los que han sufrido una apreciable disminución en los últimos años, lo cual hace necesario fortalecer el sistema de imposición interna;

Que es necesario definir en el país un sistema de determinación de utilidades de tipo real en virtud del cual se corrijan las distorsiones que hoy se producen, tanto en la medición de la utilidad comercial, como en la determinación de la base sometida al impuesto a la renta, el cual debe gravar únicamente las utilidades reales obtenidas por los contribuyentes.

Capítulo IV

DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS

Artículo 10

Deducciones.- (Reformado por Art. 3 de la Ley 51, R.O. 349, 31-XII-93).- En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos (**leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 4**).

En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

1. Los costos y gastos imputables al ingreso;
2. (Reformado por la Disposición General de la Ley 98-12, R.O. 20-S, 7-IX-98).- Los intereses de deudas contraídas con motivo del giro del negocio, así como los gastos

efectuados en la constitución, renovación o cancelación de las mismas. No serán deducibles los intereses en la parte que exceda de las tasas autorizadas por el Directorio del Banco Central del Ecuador, así como tampoco los intereses y costos financieros de los créditos externos no registrados en el Banco Central del Ecuador **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5)**;

3. (Sustituido por el Art. 21 de la Ley 99-24, R.O. 181-S, 30-IV-99).- Los impuestos, tasas, contribuciones, aportes al sistema de seguridad social obligatorio que soportare la actividad generadora del ingreso, con exclusión de los intereses y multas que deba cancelar el sujeto pasivo u obligado, por el retraso en el pago de tales obligaciones. No podrá deducirse el propio impuesto a la renta, ni los gravámenes que se hayan integrado al costo de bienes y activos, ni los impuestos que el contribuyente pueda trasladar u obtener por ellos crédito tributario **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5)**;

4. (Sustituido por el Art. 6 de la Ley 124, R.O. 379, 8-VIII-98).- Las primas de seguros devengados en el ejercicio impositivo que cubran riesgos personales de los trabajadores y sobre los bienes que integran la actividad generadora del ingreso gravable **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5)**;

5. Las pérdidas comprobadas por caso fortuito, fuerza mayor o por delitos que afecten económicamente a los bienes de la respectiva actividad generadora del ingreso, en la parte que no fuere cubierta por indemnización o seguro y que no se haya registrado en los inventarios **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5)**;

6. (Sustituido por el Art. 6 de la Ley 124, R.O. 379, 8-VIII-98).- Los gastos de viaje y estadía necesarios para la generación del ingreso, no podrán exceder del tres por ciento (3%) del ingreso gravado del ejercicio; y, en el caso de sociedades nuevas, la deducción será aplicada por la totalidad de estos gastos durante los dos primeros

años de operaciones (**leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5**).

7. (Sustituido por el Art. 27 de la Ley s/n reformatoria de varias leyes, R.O. 1000-S, 31-VII- 96).- La depreciación y amortización, conforme a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil, a la corrección monetaria, y la técnica contable, así como las que se conceden por obsolescencia y otros y otros casos, en conformidad a lo previsto en ésta Ley y su Reglamento (**leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5**).

8. La amortización de las pérdidas que se efectúe de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de esta Ley (**leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5**);

9. (Sustituido por el Art. 6 de la Ley 124, R.O. 379, 8-VIII-98).- Los sueldos, salarios y remuneraciones en general; los beneficios sociales; la participación de los trabajadores en las utilidades; las indemnizaciones y bonificaciones legales y voluntarias y otras erogaciones impuestas por el Código de Trabajo, en otras leyes de carácter social, o por contratos colectivos o individuales, así como en actas transaccionales y sentencias, incluidos los aportes al seguro social obligatorio; también serán deducibles las contribuciones a favor de los trabajadores para finalidades de asistencia médica, sanitaria, escolar, cultural, capacitación, entrenamiento profesional y de mano de obra (**leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5**).

Las remuneraciones en general y los beneficios sociales reconocidos en un determinado ejercicio económico, solo se deducirán sobre la parte respecto de la cual el contribuyente haya cumplido con sus obligaciones legales para con el seguro social obligatorio, a la fecha de presentación de la declaración del impuesto a la renta (**leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5**).

10. Las sumas que las empresas de seguros y reaseguros destinen a formar reservas matemáticas u otras dedicadas a cubrir riesgos en curso y otros similares, de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5)**;

11. (Sustituido por el Art. 5 de la Ley 51, R.O. 349, 31-XII-93, reformado por el Art. 28 de la Ley S/N reformativa de varias leyes, R.O. 1000-S, 31-VII-96 y último inciso agregado por el Art. 22 de la Ley 99- 24, R.O. 181-S, 30-IV-99).- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 5)**.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**:

- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;

- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**;

El monto de las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que constituyan las mencionadas provisiones. La Junta Bancaria reglamentará la contabilización y forma de inversión de dichas provisiones **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**.

12. (Sustituido por el Art. 6 de la Ley 51, R.O. 349, 31-XII-93).- Las pérdidas por diferencial cambiario provenientes de créditos externos registrados en el Banco

Central; de obligaciones contraídas localmente en moneda extranjera; o, provisiones de fondos, distintos del capital asignado, otorgados por compañías extranjeras a sus sucursales o filiales en el país **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**;

13. (Sustituido por el Art. 6 de la Ley 124, R.O. 379, 8-VIII-98).- El impuesto a la renta y los aportes personales al seguro social obligatorio o privado que asuma el empleador por cuenta de sujetos pasivos que laboren para él, bajo relación de dependencia, cuando su contratación se haya efectuado por el sistema de ingreso o salario neto **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**;

14. (Sustituido por el Art. 6 de la Ley 124, R.O. 379, 8-VIII-98).- La totalidad de las provisiones para pensiones jubilares patronales actuarialmente formuladas por empresas especializadas o profesionales en la materia, siempre que se refieran a personal que haya cumplido por lo menos diez años consecutivos de trabajo en la misma empresa **(leytribint Ley de Regimen Tributario Interno, 2015, pág. 6)**.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y Métodos

3.1.1 Materiales utilizados

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computador	2	\$600,00	\$1.200,00
Libros	12	80,00	960,00
Cd's	7	1,00	7,00
Anillados	7	1.50	10.50
Pen-drive	1	10,00	10,00
Flash memory	1	15,00	15,00
Hojas A4	1.500	0.01	15,00
Impresora	1	200,00	200,00
Cámara fotográfica	1	120,00	120,00
Calculadora	1	18,00	18,00

3.1.2 Metodología de la investigación

El diseño de la investigación propuesta se delinea bajo los siguientes aspectos:

3.1.3 Modalidad de la investigación

La modalidad que se realizó fue la investigación de campo, en la que se realizó un estudio sistemático de los hechos en el lugar que se produce los acontecimientos, de esta manera al estar en contacto en forma directa con la realidad, obtuve la información de acuerdo a los objetivos de la investigación.

3.1.3.1 Métodos

3.1.3.1.1 Método Histórico

Se caracteriza por la idea de que solo la historia permitió entender adecuadamente la realidad, es decir que, recabamos información de años anteriores en términos porcentuales y monetarios de la cartera vencida en la Empresa y de la existencia de la mora de los clientes.

3.1.3.1.2 Método Analítico

Se utilizó para analizar la información obtenida en la Empresa AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A. Cantón Quevedo ciclo fiscal 2013, para establecer la realidad que se está dando en el departamento de cobranzas y tomar decisiones correctas.

3.1.3.1.3 Método Deductivo

En este caso partimos de hechos, sucesos, problemas generales para llegar a los síntomas, causas y efectos particulares y poderlos estudiar detalladamente obteniendo así un diagnóstico general del problema.

Este método permitió analizar parámetros del porque los clientes se mantienen atrasados en el pago de los créditos concedidos.

3.2 Técnicas de Investigación

3.2.1 Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas, el entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener

información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista sirve como instrumento de la investigación social y tiene una gran importancia ya que esta permite obtener determinadas conclusiones sobre lo que se está investigando, además se pueden captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema y la persona entrevistada.

Técnica que se utilizó para obtener información, mediante preguntas en forma verbal, recabar información, conocer puntos de vista sobre el problema planteado, codificar esta información y determinar la realidad de la Empresa, la entrevista debe ser efectuada al Gerente, al Contador y a la persona que ejecuta la operación de otorgamiento del crédito para conocer las políticas establecidas, la preparación del personal y sistemas de procedimientos vigentes. También deberá entrevistarse al personal de cobranzas, a la persona encargada de facturación y al personal de contabilidad para conocer estados de cuentas de clientes.

3.2.2 Encuesta

Esta técnica se utilizó para obtener información relevante con respecto a los clientes que conforman la cartera vencida, mediante una encuesta por medio de 15 preguntas dirigida a 30 personas, por medio de la cual se recolectó información necesaria para el análisis de cartera vencida y las posibles causas del porque los clientes no pagan su crédito a tiempo.

3.2.3 Observación

La técnica de observación es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Para poder

usar esta técnica, en primer lugar debemos determinar nuestro objetivo o razón de investigación y, en segundo lugar, determinar la información que vamos a recabar, la cual nos permita cumplir con nuestro objetivo.

A través de esta técnica se observó las políticas que se utilizan para otorgar créditos a los clientes y a su vez los procedimientos para recuperar cartera vencida de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A., todo esto con la finalidad de recolectar la información necesaria para el desarrollo de esta investigación y determinar su eficiencia, eficacia y efectividad en el periodo 2013.

3.3 Objeto de Estudio

Se seleccionó a la Empresa Agrocomercial BAPEAGRO S.A. como objeto de estudio para llevar a cabo la investigación.

3.4 Diseño de investigación

Para el desarrollo de la investigación primero se hizo una observación de la problemática que mantiene la entidad, para lo cual se realizó un levantamiento de información sobre la gestión de cobros en los procesos de créditos y cobranzas, continuando con la recopilación de información bibliográfica concerniente al tema de investigación e información de las cuentas que intervienen en el proceso de recuperación de cartera vencida para evaluarlas y obtener los resultados que nos llevara a sacar las conclusiones.

Para el proceso del marco teórico, se procedió a determinar los títulos y subtítulos de acuerdo al tema de investigación en este caso todo lo relacionado con cartera vencida, cuentas por cobrar, cuentas incobrables y todo lo relacionado con la problemática de la investigación el mismo que sirvió de base para la interpretación de esta investigación.

La información se la obtuvo mediante la técnica de entrevista la misma que estuvo dirigida al gerente y el encargado del departamento de créditos y cobranzas; se analizó toda la información recopilada la cual permitió obtener los resultados y presentar las conclusiones y recomendaciones.

Para el desarrollo de la hipótesis general e hipótesis específicas se aplicaron preguntas las mismas que fueron planteadas en la problemática de la investigación. Los datos que nos proporcionó la Empresa tanto cualitativos como cuantitativos sirvieron para la interpretación y análisis de los resultados.

Luego se preparó la información para organizar y depurar todo lo que sea necesario para que la misma sea exacta y confiable lo que permitió un análisis preciso, oportuno y claro en concordancia con las respuestas que nos dieron en la entrevista planteada. Por último se estudió las diferentes características de los datos obtenidos, los cuales permitió aceptar las hipótesis planteadas en la investigación.

El resultado final de la investigación consistió en la interpretación de la información que la Empresa nos proporcionó y presentación escrita de los resultados obtenidos, los mismos que se encuentran sustentados debidamente con documentación verídica.

En el resultado final se da a conocer de forma clara la naturaleza del problema de la Empresa, a través de la entrevista los resultados obtenidos, que nos proporcionaron el Gerente de la Empresa y el encargado del área de créditos y cobranzas; la interpretación de la información que permitió lograr la realización de las conclusiones y recomendaciones indicadas en esta investigación.

3.5 Población y Muestra

La presente investigación se desarrolló en la población finita de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.

3.5.1 Población

Para efecto de realizar la muestra se consideró trabajar con cartera vencida de 30 clientes, el gerente de la empresa y el encargado del departamento de créditos y cobranzas por lo que siendo la población pequeña se aplicó la totalidad del universo 100% como muestra y que se detallan a continuación en la delimitación de la población.

3.5.1.1 Delimitación de la población

Cuadro 1.- Población

Elementos	Numero
Gerente	1
Encargado del departamento de créditos y cobranzas	1
Clientes	30
Total	32

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: La autora

3.5.2 Muestra

En la presente investigación, no fue necesario seleccionar una muestra debido a que su población no era tan grande y el problema influye de manera directa a 2 clientes internos y 30 clientes externos que conforman la cartera vencida de clientes.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Antecedentes:

En la ciudad de Quevedo, al 01 día del mes de abril del 2011, inscrita bajo el número 87 en el Registro Mercantil, inicia las actividades operacionales la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A. Esta oficina comienza a funcionar bajo la dirección del Ing. Milton Barragán Peña, atendiendo inicialmente a dos (2) clientes (TRANSMAR Y PRONACA).

Con el transcurrir del tiempo se logra aumentar el números de proveedores de la misma manera fue aumentando la cartera de clientes, resultando preciso incrementar el equipo de trabajo dando la bienvenida a nuevos colaboradores.

Posteriormente para aumentar la productividad y la eficiencia de las labores diarias, fueron incorporadas dos (2) computadoras portátiles, un (1) fax, cuatro (4) archivadores, una (1) biblioteca, un (1) aire acondicionado, cinco (5) sumadoras y sillas que constituyen recursos necesarios para prestar un buen servicio a los clientes.

En la actualidad cuenta con recursos humanos, financieros y materiales para operar y brindar un servicio de calidad y excelencia, totalmente personalizado a todos sus proveedores y clientes. Es así como la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A respaldada en la experiencia profesional, humana y laboral de los accionistas y sus colaboradores, que vienen trabajando de una manera exitosa, logrando ofrecer productos de alta calidad en el área agrícola.

4.1.2 Ubicación geográfica

AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A. se encuentra ubicado en la Provincia de los Ríos Cantón Quevedo.

- Dirección: Parrq. El Guayacán, Peatonal B Solar 4 y Tercera
- Teléfonos: 2753-947

4.1.3 Visión y misión de la empresa estructura organizacional y funcional del área de crédito y cobranzas de la empresa

MISIÓN

Agrocomercial Bapeagro S.A. ofrecer cacao, maíz y soya de la mejor calidad, que satisfaga la demanda, en cantidad y calidad, para tener un posicionamiento en el mercado.

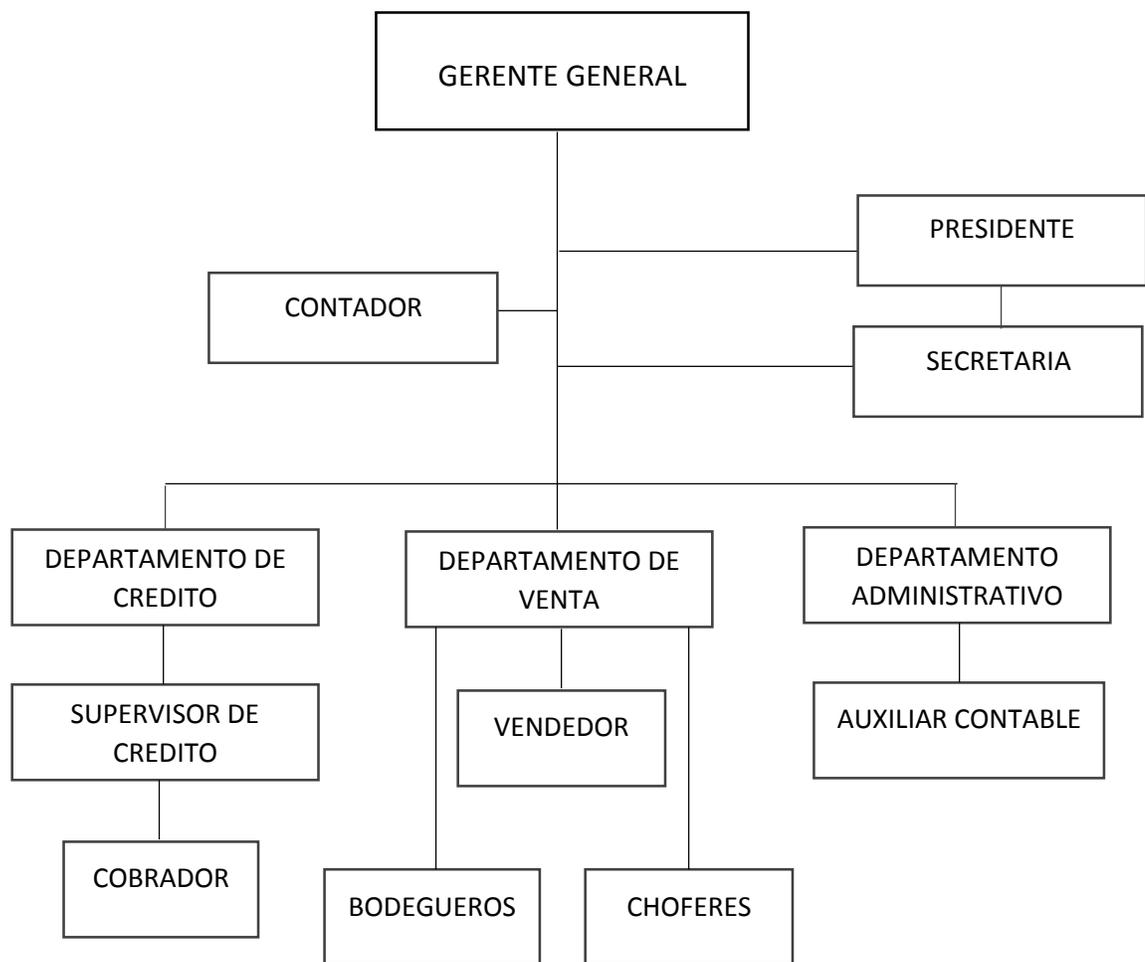
VISIÓN

Agrocomercial Bapeagro S.A. al futuro busca ser una Empresa exitosa auto sostenible, posicionada en el mercado por la seriedad en el trato y la responsabilidad en las entregas. Además, ofrecer la mejor calidad de nuestros productos de la provincia de Los Ríos, contribuyendo a aumentar los ingresos de los socios y sus familias, y creando las oportunidades para mejorar sus condiciones de vida. La empresa Agrocomercial Bapeagro S.A está compuesta del siguiente personal.

- ❖ Gerente General
- ❖ Presidente
- ❖ Contador
- ❖ Secretaria
- ❖ Supervisor de crédito

- ❖ Auxiliar contable
- ❖ Vendedor
- ❖ Cobrador
- ❖ Bodegueros
- ❖ Chofer

4.1.4 Organigrama de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.



Fuente: Investigación de campo

Elaboración: La autora

4.1.5 Entrevistas realizada al Gerente General y al Supervisor de Crédito de la empresa Agrocomercial Bapeagro S.A

Cuadro 2.- Entrevista

N°	Pregunta	Respuestas	Análisis
1	Existen reglamentos para créditos	Si existe reglamento	Actualmente existe un reglamento de créditos
2	Existe políticas para el cobro de cuentas por cobrar	Si existen políticas de cobranzas	Los entrevistados respondieron que si existen políticas de cobro
3	Se cobra intereses por retraso en los pagos	Si se está cobrando intereses por atrasos	La empresa si está cobrando intereses por retrasos en pagos
4	Se lleva un registro detallado de las cuentas por cobrar	Si llevamos un detalle de las cuentas por cobrar	Se mantiene un registro de las cuentas por cobrar
5	Se revisan frecuentemente los saldos de las cuentas por cobrar	Si se revisan los saldos de las cuentas por cobrar	Existe una matriz donde se colocan las cuentas por cobrar
6	Se concilian las facturas emitidas y los cobros efectuados según los datos contables con los clientes	Si se concilian las facturas	Actualmente se está, conciliando las facturas y los cobros de los clientes

N°	Pregunta	Respuestas	Análisis
7	Se realizan descuento por pronto pago	No se están realizando descuentos por pronto pago porque se cobra con cosecha del cultivo	Actualmente no se aplican descuentos por pronto pago
8	Se lleva control sobre el ingreso procedente del cobro de cuentas por cobrar	Si	Se está llevando un control de parte del supervisor de créditos
9	Se aceptan cheques personales en pago de cuentas por cobrar	Si	Se aceptan cheques personales en cobros
10	La persona que aprueba los créditos es la misma que cobra y registra	No quien aprueba los créditos es el Gerente General, el supervisor de créditos es la persona que registra los créditos	El supervisor de créditos es la persona que registra los créditos

N°	Pregunta	Respuestas	Análisis
11	La empresa tiene establecido un manual de procedimientos, administrativo y Contable	Si lo tenemos	Existe un manual de procedimientos, administrativo y contable
12	Las cobranzas diarias son depositadas en el banco intacto y sin demora	Se depositan directamente a la cuenta de la Empresa	Se concilia la cuenta banco con las cobranzas realizadas
13	Existe un control adecuado de las entradas en efectivo mediante recibos pre numerados de las cobranzas	Si	La secretaria se encarga de estos controles
14	Se verifican los cupos de crédito en cada operación	Si se verifican	Si existe un control de cupo de créditos en la empresa

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: La autora

4.1.6 Interpretación de datos

Encuesta aplicada a los clientes externos de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.

1. ¿Es la primera vez que accede a un crédito con la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.?

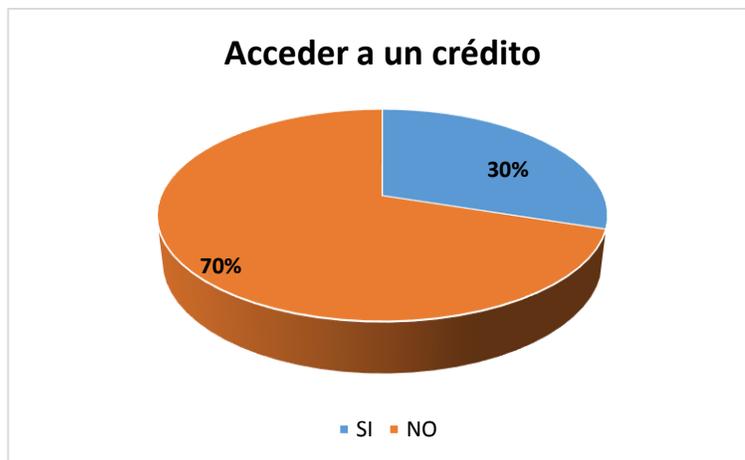
Cuadro 3: Acceder a un crédito.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	30%
NO	21	70%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 1



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

En el presente resultado indica que el 30% de los encuestados es la primera vez que acceden a un crédito en la Empresa, por otra parte el 70% de los encuestados nos indican que ya son clientes que han adquirido un crédito en la Empresa.

2. ¿La documentación requerida por la empresa para otorgar los créditos le parece suficiente?

Cuadro 4: Documentación requerida para los créditos son suficientes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	97%
NO	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 2



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

De 30 clientes encuestados el 97% manifiesta que la documentación que la empresa requiere para el otorgamiento de los créditos si son suficientes mientras que el 3% indica lo contrario, es decir que en su mayoría están de acuerdo con la información que pide la Empresa.

3. ¿La empresa le informa sobre los beneficios de obtener el crédito?

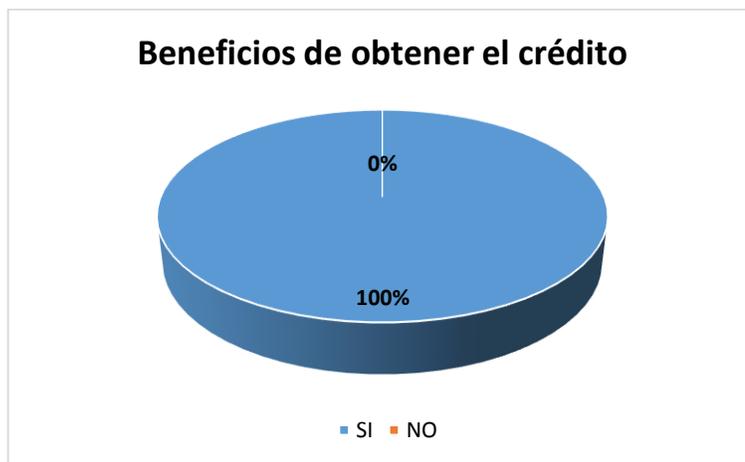
Cuadro 5: Beneficios de obtener el crédito.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 3



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

De los resultados de esta interrogante se nota que un 100% de los clientes encuestados de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A. manifiestan que están informados de cuáles son los beneficios de obtener el crédito, siendo así notable que la Empresa mantiene informado a todos sus clientes con respecto a los beneficios del mismo en su totalidad.

4. ¿Los montos de crédito que otorga la empresa le parecen?

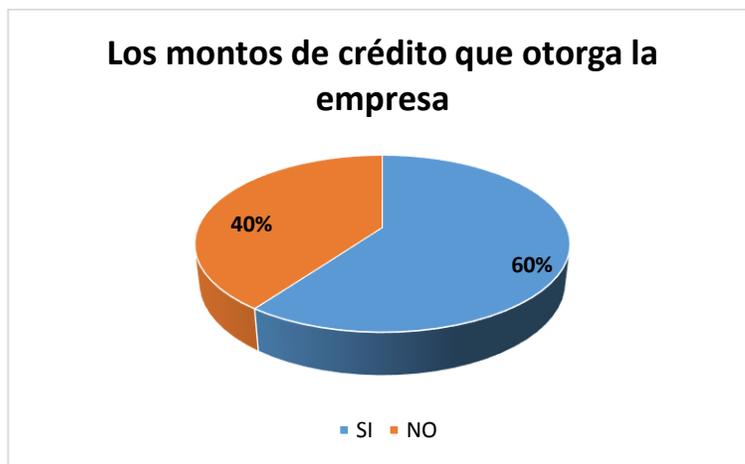
Cuadro 6: Los montos de crédito que otorga la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADECUADOS	18	60%
INADECUADOS	12	40%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 4



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

Los resultados registrados muestran que existe un 60% de los clientes que manifiestan que los montos de crédito que la empresa otorga les parecen adecuados y un 40% de los clientes indicaron que los montos que ofrece la empresa son inadecuados, de esta manera nos podemos dar cuenta que el 40% de los encuestados desearían que los montos por el crédito sean mayores.

5. ¿La empresa le informa la sensibilidad del atraso desde el corto mediano y largo plazo?

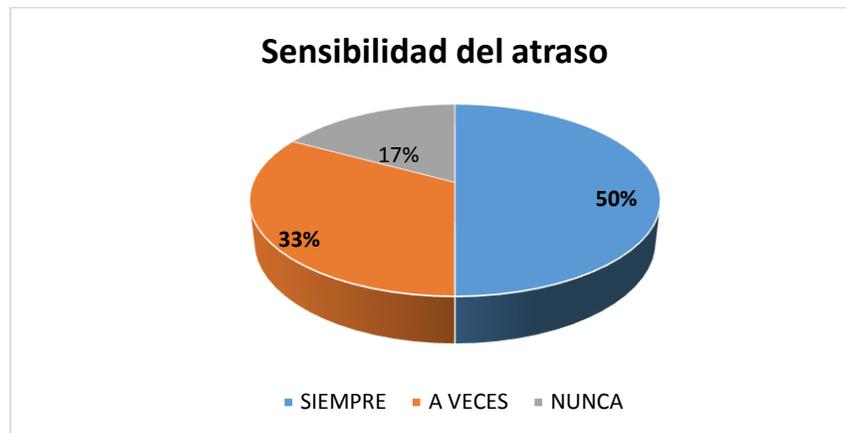
Cuadro 7: Sensibilidad del atraso.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	50%
A VECES	10	33%
NUNCA	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 5



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

En cuanto a la frecuencia de sensibilidad en el atraso podemos considerar que del total de las encuestas a los clientes que el 50% informa que la empresa siempre clasifica la sensibilidad de los atrasos desde corto mediano y largo plazo, mientras que un 33% manifiesta que a veces lo realiza, mientras que un 17% descubre que nunca, la empresa tiene que implementar una efectiva capacidad administrativa para que le permita notificar el atraso a sus clientes.

6. ¿La empresa le envía reportes de sus cuentas en mora o atraso?

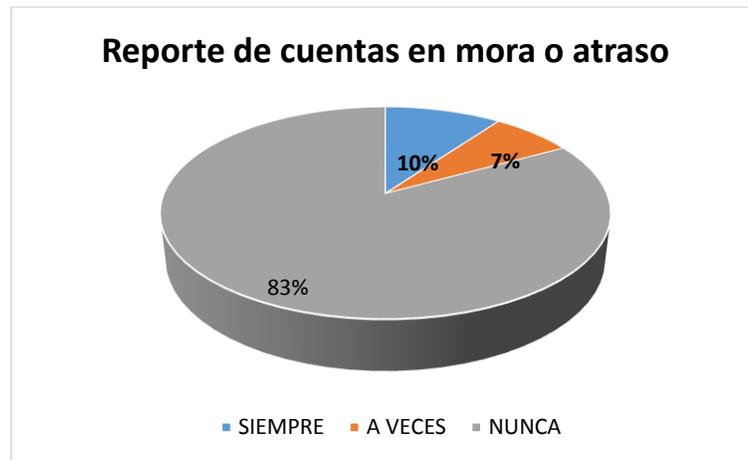
Cuadro 8: Reporte de cuentas en mora o atraso.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	10%
A VECES	2	7%
NUNCA	25	83%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 6



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

La frecuencia en mora o atraso a clientes proyecta que el 83% del universo censado manifiesta que nunca, el 7% publica que a veces y el otro 10% restante expresa que siempre. La Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A. enfrenta problemas en su actividad de cobranza siendo legible su dificultad por tener una insuficiente comunicación con sus clientes en morosidad.

7. ¿Considera usted que en la Empresa existe procedimientos de cobro?

Cuadro 9: Procedimientos de cobro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	73%
NO	8	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 7



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

Un 73% de las respuestas consideran que en la Empresa si existen procedimientos de cobro, mientras que el 27% consideran que la empresa no tiene procedimientos de cobro, lo que muestra que Agrocomercial Bapeagro debería de realizar sus cobros con eficiencia para que los clientes sepan que existen procedimientos dentro de la misma.

8. ¿Cómo califica los procedimientos de cobro existentes?

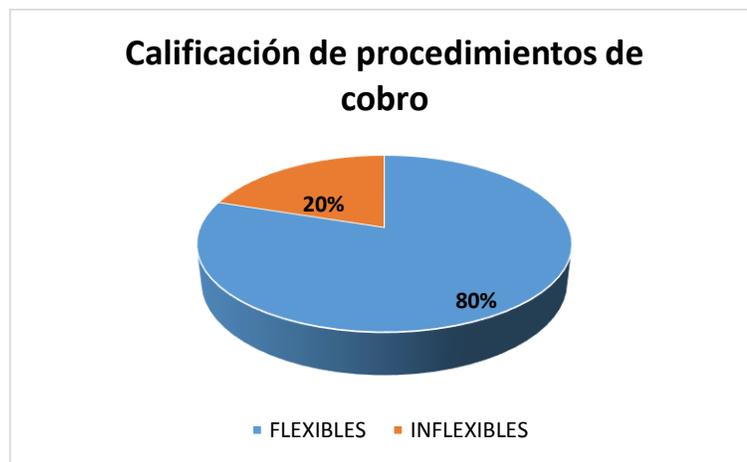
Cuadro 10: Calificación de procedimientos de cobro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FLEXIBLES	24	80%
INFLEXIBLES	6	20%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 8



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

Podemos estimar que un 80% del total de encuestas realizadas exterioriza que los procedimientos de cobros por parte de la empresa son flexibles lo cual permite que la empresa la recuperación de cartera vencida de manera eficaz, mientras que el 20% califica a los procedimientos de cobro como inflexibles. Lo que revela que la empresa debe implementar sistemas innovadores de recaudación.

9. ¿La tasa de interés del crédito le parece alta?

Cuadro 11: Tasa de interés.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	7%
NO	28	93%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 9



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

Podemos valorar que el 7% de los clientes encuestados dan como respuesta que si les parece alta la tasa de interés del crédito y en cambio el 93% muestra que no le parece alto el interés que la empresa otorga sobre los créditos, esto nos indica claramente que los clientes les parece accesibles los créditos para su capacidad de pago.

10. ¿El tiempo que la empresa le da para cancelar el crédito es suficiente?

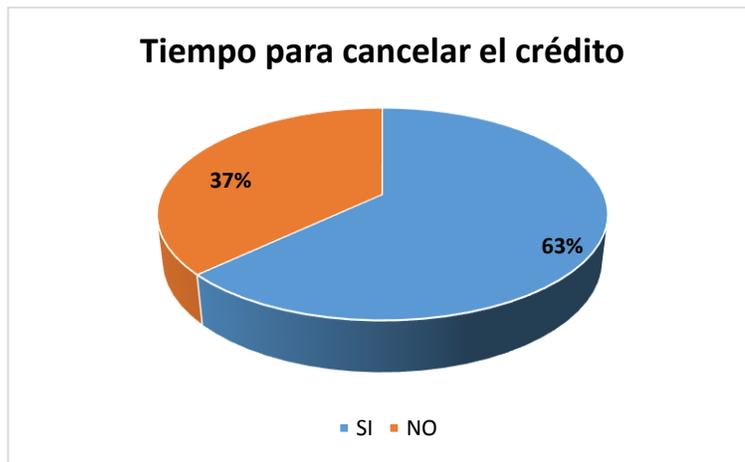
Cuadro 12: Tiempo para cancelar el crédito.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	63%
NO	11	37%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 10



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

Del 100% de los clientes encuestados el 63% declara que el tiempo que la Empresa otorga para cubrir el crédito otorgado si es suficiente puesto que los clientes tienen todo el tiempo hasta que la cosecha esté lista para cubrir con producto el crédito, y el 37% manifiesta que el tiempo que otorga la empresa no es suficiente por lo que a veces factores naturales (lluvias, clima, plagas) no permiten cumplir con la fecha establecida. La empresa debería tomar en cuenta todos estos factores para el plazo que les da a sus clientes para cubrir el crédito.

11. ¿Conoce usted si el departamento de créditos y cobranzas realizan supervisiones a clientes?

Cuadro 13: Supervisiones a clientes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	90%
NO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 11



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

Se observa de 30 clientes el 90% si conoce que la empresa realiza supervisiones por parte del departamento de créditos y cobranzas, el 10% considera que no le realizan supervisiones, la empresa tendrá que buscar la manera de realizar las supervisiones necesarias para abarcar a todos sus clientes.

12. ¿Actualmente el departamento de créditos y cobranzas presta atención oportuna a las solicitudes de los clientes?

Cuadro 14: Solicitudes a clientes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83%
NO	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 12



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

De los 30 clientes encuestados el 83% manifiesta que actualmente el departamento de créditos y cobranzas presta atención en el momento oportuno a las solicitudes de los clientes, el 17% responde que las solicitudes no son atendidas en el momento oportuno, la empresa tendrá que prestar mucha atención a las solicitudes de sus clientes para poder comunicarse con sus clientes de manera efectiva.

13. ¿Se encuentra satisfecho con los servicios que presta la empresa?

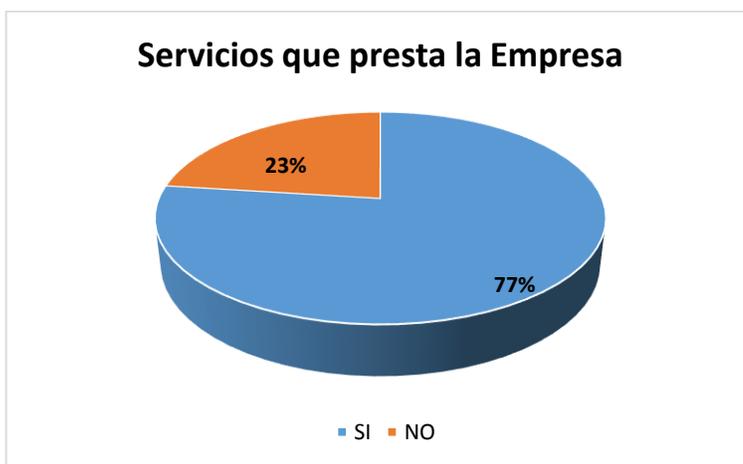
Cuadro 15: Servicios que presta la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	77%
NO	7	23%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 13



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

En cuanto a los servicios que presta la Empresa el 77% del 100% encuestado señala que si se encuentra satisfecho, el 23% manifiesta que no está satisfecho con los servicios que la Empresa presta, Agrocomercial Bapeagro deberá analizar todos los servicios que presta para satisfacer las necesidades de sus clientes.

14. ¿Antes de otorgarle el crédito la empresa le realiza inspecciones necesarias?

Cuadro 16: Inspecciones necesarias.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	87%
NO	4	13%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 14



Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

De 30 clientes encuestados que componen la cartera vencida y representan el 100% el 87% dicen que la empresa si realiza inspecciones necesarias antes de otorgar el crédito y el 13% dicen que no. La empresa deberá continuar con las inspecciones necesarias a sus clientes antes de otorgar los créditos por lo que los mismos influyen en la solvencia de la empresa.

15. ¿La empresa podrá establecer la dirección a seguir orientada a recuperar la cartera vencida de clientes con técnicas adecuadas de recaudación?

Cuadro 17: Dirección enfocada a recuperar la cartera vencida.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	90%
NO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Gráfico 15



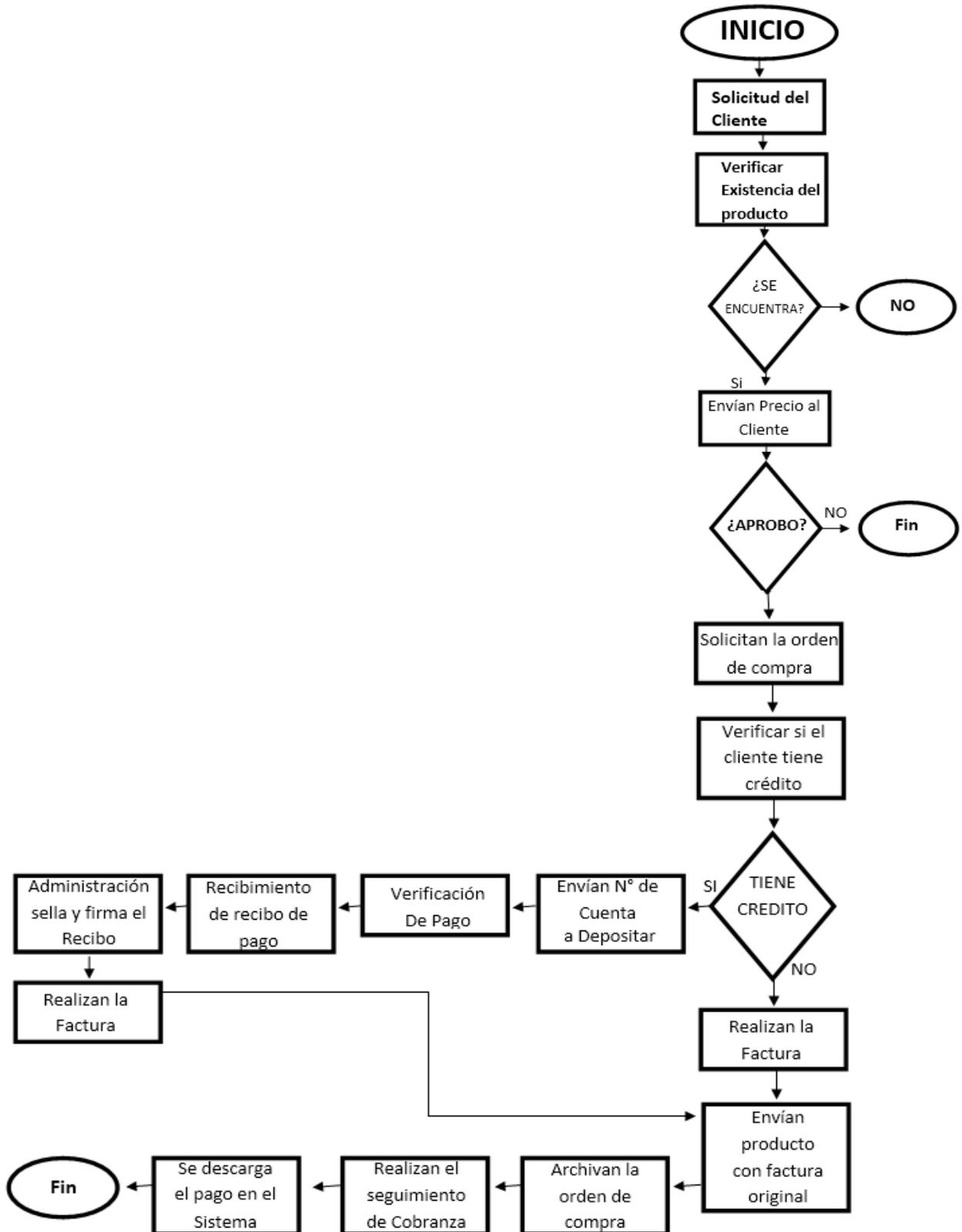
Fuente: Encuesta a los clientes

Elaboración: La autora

Análisis e interpretación

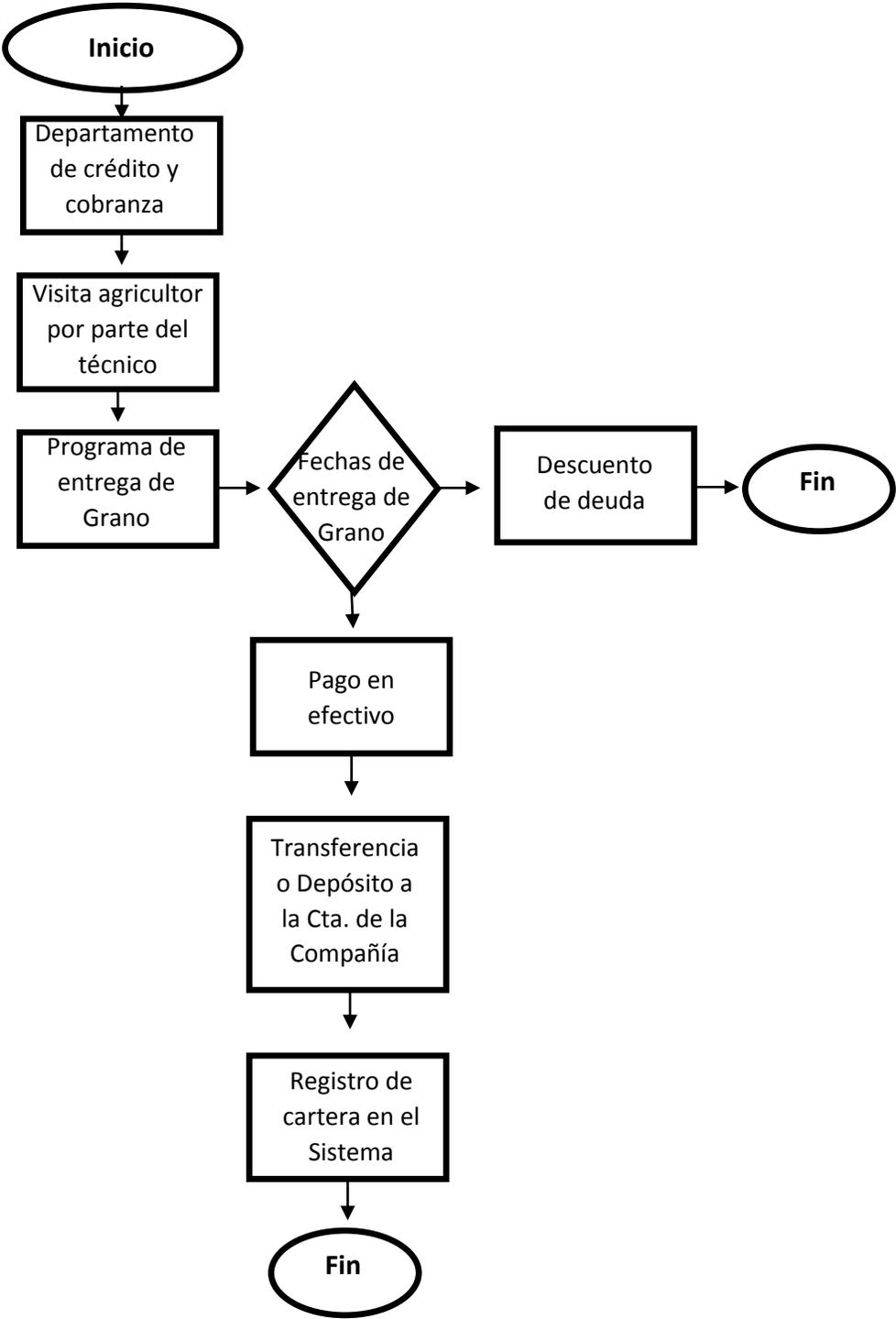
Podemos evaluar que del total de los clientes encuestados el 90% estimo que si se podrá establecer una dirección correcta enfocada a recuperar la cartera vencida en cambio el 10% manifestó que no es viable. La empresa tiene la necesidad de estructurar una subcultura corporativa alrededor del éxito o fracaso que tiene que ver con la estructuración de un plan estratégico.

4.1.7 Flujoograma de procesos administrativos



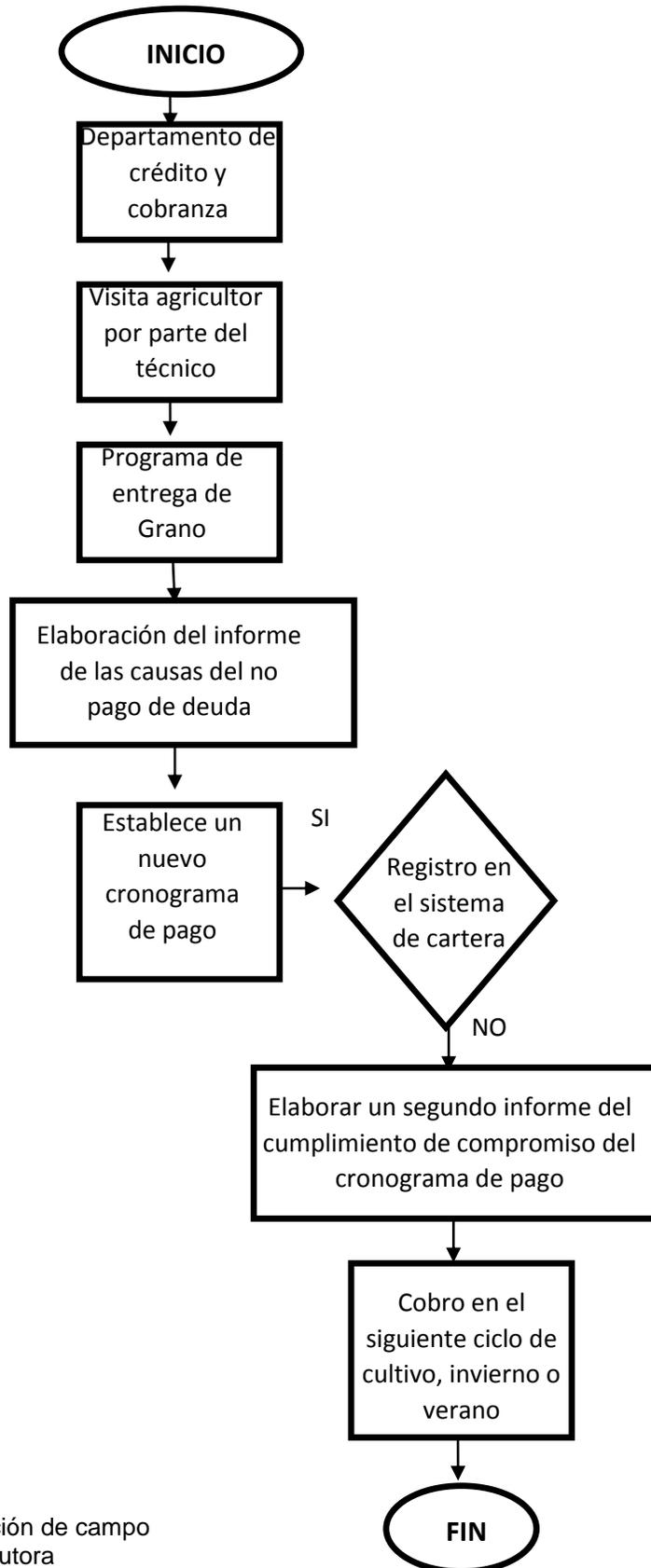
Fuente: Investigación de campo
 Elaboración: La autora

4.1.8 Flujoograma de proceso de cobro de cartera.



Fuente: Investigación de campo
Elaboración: La autora

4.1.9 Flujograma de proceso de cobro de cartera vencida.



Fuente: Investigación de campo
Elaboración: La autora

4.1.10 Clasificación de los créditos de la empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.

Cuadro 18

CATEGORIA	SITUACIÓN DEL PAGO	CONVERSIÓN DE MESES A DÍAS DE MORA	TASAS DE INTERÉS
A	al día o hasta 1 mes de mora	1 a 30 días	5%
B	más de 1 hasta 2 meses de mora	31 a 60 días	7%
C	más de 2 hasta 3 meses de mora	61 a 90 días	9%
D	más de 3 hasta 4 meses de mora	91 hasta 120 días	10%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: La autora

4.1.11 Requisitos para acceder a créditos

- ✓ Solicitud de Crédito

- ✓ Copia de cedula y certificado de votación

- ✓ Copia de bien inmueble o contrato de arrendamiento

- ✓ Firma de documento en garantía (Pagare, Letra de cambio)

4.1.12 Saldo de Cartera Invierno 2013

Cuadro 19

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	SALDO
1	MARIA FERNANDA ARMIJOS MAYORGA	580,90
2	FRANCISCO COLON MENDOZA BERMEO	505,03
3	SANDRO LUIS BERMEO BENAVIDES	505,30
4	EDISON NEXAR LOOR BERMEO	505,30
5	VINICIO FAUSTO URBANO ROSADO	600,00
6	ARTURO ANGEL VEGA MENDEZ	221,07
7	JORGE PEDRO ORTEGA GARCIA	802,00
8	CRISTOBAL LUIS VASQUEZ RUIZ	638,10
9	FERNANDO WILMER SUAREZ FAJARDO	390,44
10	NIXON BYRON LOPEZ NAVARRETE	381,00
11	HUGO ANGEL MENDOZA GARCIA	738,08
12	MANUEL ALBERTO MEZA TAPIA	200,00
13	CARLOS CRISTOBAL MEDINA CEREZO	90,00
14	FREDDY BOLIVAR CORREA BRAVO	251,94
	TOTAL CARTERA	6.409,16

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: La autora

4.1.13 Saldo de Cartera Verano 2013

Cuadro 20

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	SALDO
1	VICTOR HERNESTO VERA BENAVIDES	1.565,30
2	WILINTONG OSWALDO BERMUDEZ DAZA	9.309,82
3	JOSE GALO VERA ALAVA	1.026,69
4	ANTONIO CESAR PAREDES VERA	758,08
5	MARYURI VIVIANA MUÑOZ FRANCO	537,87
6	VITERBO JOFRE MENDOZA GAROFALO	747,10
7	FERNANDO STALYN PEREZ SANTOS	655,41
8	MARLENE LORENA VASQUEZ ARELLANO	760,00
9	ASO. HUGO CHAVEZ FRIAS	4.725,96
10	LUIS CARLOS ROSADO CARDENAS	1.800,00
11	WELLINGTON NICOLAS LIBERIO AQUINO	550,00
12	WELLINGTON JORGE GUERRA DELGADO	1.981,00
13	FILIPAO ANGEL PALMA MOREIRA	5.891,14
14	ANTONIO PEDRO OSTAIZA VERA	1.407,74
15	EDISON ALADINO CORONEL GRANDA	380,94
16	ANTONIO ALONSO BAJAÑA BRAVO	1.724,82
	TOTAL CARTERA	33.821,87

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: La autora

Análisis: Los datos presentados corresponden a la cartera vencida, de los períodos verano e invierno 2013, puesto que existen cuotas pendientes de cobro por un valor total de \$40.231,03.

4.1.14 Análisis de los créditos

De acuerdo a la revisión e interpretación de los documentos en el que se detallan los créditos otorgados por la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A., se pudo constatar que la Empresa otorga créditos por medio de insumos agrícolas para la siembra de maíz de los ciclos invierno y verano, los cuales la cartera concedida se la recupera con entrega de la producción por parte de los agricultores y los que no pueden entregar el grano lo realizan vía depósito a la cuenta de la compañía; en el año 2013 la empresa finalizó su período de actividades económicas con un porcentaje mediano de cartera vencida, los cuales está comprendida en 30 clientes.

La razón del porque la cartera vencida se debe a que hubo problemas de lluvias al inicio del ciclo del cultivo y después vino una sequía y afectó la producción por tanto esto se vio reflejado en que el agricultor no pudo cumplir sus obligaciones contraídas con la compañía.

La cartera vencida representa el 6,60% con respecto al total de los ingresos.

4.1.15 Determinación del rendimiento financiero en relación de los créditos otorgados.

AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE 2,013
Expresado en dólares

COD	<u>ACTIVOS</u>		
300	<u>ACTIVOS CORRIENTES</u>		\$ 138.653,98
311	CAJA- BANCOS	\$ 5.014,26	
	CTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS		
314	LOCALES	77.077,03	
325	CRED. TRIBUTARIO (RENTA)	11.690,43	
324	CRED.TRIBUTARIO (IVA)	0,00	
300	<u>INVENTARIOS</u>		
330	INVENTARIO DE MERCADERIAS	<u>44.872,26</u>	
340	<u>ACTIVOS FIJOS</u>		0,00
341	TERRENOS	0,00	
344	MUEBLES Y ENSERES	0,00	
348	VEHICULOS	0,00	
345	MAQUINARIAS	0,00	
357	OTROS ACTIVOS FIJOS	0,00	
358	(DEP. ACT. FIJOS)	<u>0,00</u>	
399	TOTAL ACTIVOS		<u>\$ 138.653,98</u>
COD	<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>		
400	<u>PASIVO CORRIENTE</u>		\$ 49.120,45
411	CTAS POR PAGAR RELACIONADAS LOCALES	\$ 44.872,26	
421	PRESTAMOS BANCOS	0,00	
424	PARTICIPACION TRABAJADORES	<u>4.248,19</u>	
440	PASIVO LARGO PLAZO		\$ 52.881,26
447	PRESTAMOS DE ACCIONISTAS LOCALES	<u>\$ 52.881,26</u>	
499	TOTAL DEL PASIVO		<u>\$ 102.001,71</u>
500	<u>PATRIMONIO</u>		\$ 36.652,27
598	PATRIMONIO NETO	\$ 17.875,26	
599	RESERVA LEGAL	1.877,70	
811	PERDIDAS ACUMULADAS EJERC ANTERIORES	0,00	
802	UTILIDAD PRESENTE DEL EJERCICIO	<u>16.899,31</u>	
599	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		<u>\$ 138.653,98</u>

.....
 ING. MILTON GRICERIO BARRAGÁN PEÑA
 GERENTE GENERAL

.....
 CÉSAR ORLANDO PACHECO ARIAS
 CONTADOR GENERAL

AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 31 DE DICIEMBRE 2013
 Expresado en dólares

6	<u>INGRESOS</u>		
6021	VENTAS TARIFA CERO		\$ 1'168.005,80
6023	INVENTARIO INICIAL BIENES NO PRODUCIDAS POR EL SUJETO PASIVO	\$ 26.320,47	
6024	COMPRAS LOCALES NO PRODUCIDAS POR EL SUJETO PASIVO	1'128.652,82	
6025	(-) INVENTARIO FINAL BIENES NO PRODUCIDAS POR EL SUJETO PASIVO	44.872,26	
6027	COSTO DE VENTAS		1'110.101,03
6028	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$ 57.904,77
700	<u>GASTOS</u>		
7100	<u>GASTOS ADMINISTRATIVOS</u>		6.805,79
7132	SUELDOS Y SALARIOS	3.000,00	
7152	APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	364,50	
7462	GASTOS DE GESTIÓN	131,29	
7162	HONORARIOS A PROFESIONALES	3.310,00	
7200	<u>GASTOS DE VENTAS</u>		22.647,17
7202	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	4.063,25	
7204	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	0,00	
7212	REPUESTOS, MATERIALES Y SUMINISTROS	176,91	
7222	TRANSPORTE	15.185,96	
7232	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	3.221,05	
7140	<u>GASTOS FINANCIEROS</u>		130,53
7342	INTERESES BANCARIOS	100,93	
7472	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	29,60	
7235	TOTAL EGRESO		29.583,49
801	UTILIDAD OPERATIVA		28.321,28
822	(-) PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES 15%		4.248,19
833	UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y RESERVAS		24.073,09
832	(-) IMPUESTO A LA RENTA 22%		5.296,08
834	(-) RESERVA LEGAL 10%		1.877,70
835	UTILIDAD NETA		16.899,31

.....
 ING. MILTON GRICERIO BARRAGÁN PEÑA

GERENTE GENERAL

.....
 CÉSAR ORLANDO PACHECO ARIAS

CONTADOR GENERAL

ANÁLISIS FINANCIEROS

Para demostrar el rendimiento financiero de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A., se han procedido a calcular los siguientes indicadores.

RATIO DE LIQUIDEZ

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{veces}$$

$$\text{Liquidez General} = \frac{\$ 138.653,98}{\$ 49.120,45}$$

$$RC = 2,82 \text{ veces}$$

Análisis

Este análisis financiero nos muestra que la Empresa al finalizar el año 2013 tiene una razón circulante de 2.82 veces, de este modo se revela la disposición monetaria que tiene la empresa para asumir sus obligaciones inmediatas.

Cuanto mayor sea el valor de esta razón mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Esto quiere decir que el activo corriente es 2,82 veces más grande que el pasivo corriente o que por cada unidad monetaria de deuda, la empresa cuenta con unidad monetaria 1,82 para pagarla.

RATIO PRUEBA ÁCIDA

$$PA = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{veces}$$

$$PA = \frac{\$ 138.653,98 - 44.872,26}{\$ 49.120,45}$$

$$PA = \frac{\$ 93.781,72}{\$ 49.120,45}$$

$$PA = 1,91 \text{ veces}$$

Análisis

La prueba acida de la compañía está en 1,91 veces para cubrir las deudas contraídas a corto plazo o corrientes, es decir que la empresa por cada dólar que debe la misma dispone de \$0,91 esto significa que los activos corrientes de la compañía están comprometidos con nuestros proveedores, esta prueba excluye a los inventarios por ser considerada la parte menos liquida en caso de quiebra.

RATIO PRUEBA DEFENSIVA

$$PD = \frac{\text{Caja/Bancos}}{\text{Pasivo corriente}} = \%$$

$$PD = \frac{\$ 5.014,26}{\$ 49.120,45} = \%$$

$$PD = 10,21\%$$

Análisis

La prueba defensiva de la empresa está en el 10,21% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta, esto quiere decir que nuestro ratio está demasiado bajo para cubrir en un corto tiempo nuestras obligaciones a corto plazo; sabiendo que la Empresa a mayor ratio más beneficioso es para la misma.

RATIO CAPITAL DE TRABAJO

$$CT = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

$$CT = \$ 138.653,98 - \$ 49.120,45$$

$$CT = \$ 89.533,53$$

Análisis

El capital de trabajo que tiene la empresa para responder a obligaciones a corto plazo es de \$89.533,53 lo que nos indica que la compañía aún posee capacidad de pago para endeudarse.

MARGEN DE UTILIDAD NETA

$$MUN = \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Total de ingresos}}$$

$$MUN = \frac{16.899,31}{1'168.005,80} * 100$$

$$MUN = 1.45 \%$$

Análisis

Los recursos necesarios para la operación de la Empresa obtienen un margen de utilidad neta de 1,45 % sobre el total de ingresos, es decir son los recursos que después de haber liquidado sus obligaciones a corto plazo, le queda para poder seguir con la empresa. El 1,45% representa que por cada \$1,00 de venta en el ejercicio se obtuvo 0,45% de utilidad bruta.

RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS

$$RA = \frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Total de activos}}$$

$$RA = \frac{\$ 16.899,31}{\$ 138.653,98} * 100$$

$$RA = 12.19\%$$

Análisis

De lo que se puede decir que los activos de la Empresa durante un año generaron un rendimiento financiero del 12,19% lo cual representa un porcentaje demasiado bajo para la empresa.

SOLIDEZ FINANCIERA

$$SF = \frac{\textit{Total de activos}}{\textit{Total de pasivos}}$$

$$SF = \frac{\$ 138.653,98}{\$ 102.001,71}$$

$$SF = \$ 1,36$$

Análisis

La Empresa confronta los grados de liquidez de los activos contra los niveles de exigibilidad de las fuentes de financiamiento y la empresa mantiene \$ 1,36 para cubrir el total de las obligaciones a corto y largo plazo.

ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

La rotación de las cuentas por cobrar se calcula al dividir el total de las ventas netas entre el saldo a fin de año de las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotacion de las Cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotacion de las Cuentas por cobrar} = \frac{\$ 1'168.005,80}{\$ 77.077,03} = \mathbf{15,15 \text{ veces}}$$

Análisis

Si tiene al final del año cuentas por cobrar de \$ 77.077,80 y las ventas fueron de \$ 1'168.005,80, las cuentas se cobraron 15,15 veces en el año, este dato se interpreta como el número de veces que dio vuelta el inventario en un año.

PERIODO PROMEDIO DE COBRO

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas}} * 360$$

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\$ 77.077,03}{\$ 1'168.005,80} * 360$$

$$\text{Período promedio de cobro} = 23,76$$

Análisis

El período promedio de cobranza nos indica el número de promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo, por consiguiente la empresa al rotar las cuentas por cobrar 15,15 veces en el año, los días que han estado pendientes de cobro son 23,76 días.

ÍNDICE DE MOROSIDAD

$$IMOR = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

$$IMOR = \frac{\$ 40.231,03}{77.077,03} * 100$$

$$IMOR = 52,20 \%$$

Análisis

Significa que el índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total dando como resultado el 52,20 %. Siendo este porcentaje de índice de morosidad que afecta directamente a la solvencia de la empresa en la medida que existe provisiones.

4.2 COMPROBACIÓN/DISPROBACIÓN DE LA HIPOTESIS

COMPROBACIÓN/DISPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS				
HIPOTESIS GENERAL	HIPOTESIS ESPECIFICAS	TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
Recuperación de la cartera vencida incide positivamente en el rendimiento financiero de la Empresa AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A.	Las actuales políticas y procesos de créditos y cobranzas de la Empresa son eficientes.	Toda Empresa requiere de políticas y procesos de créditos y cobranzas eficientes para cumplir con los objetivos financieros de la misma.	La Empresa mantiene políticas y procesos de créditos y cobranzas, por lo que los créditos concedidos se lo realizaron en su totalidad a agricultores que se dedican a la producción de maíz en la zona de Ventanas y San Carlos. La cartera de clientes tiene en el Buró crediticio del sistema financiero con calificación "A".	La correcta aplicación de las políticas y procesos de créditos y cobranzas que posee la Empresa permite afirmar la hipótesis planteada.
	Un diagnóstico a la gestión de cobros permite conocer el nivel de mora de los clientes.	En la actualidad, las Empresas Comerciales requieren de un adecuado y eficiente control sobre la cartera concedida en un periodo determinado, para que su recuperación sea total y no dejar margen a cuentas incobrables.	La Empresa ejecuta con eficiencia las políticas y procesos de cobranza, por lo cual la gestión de cobro se agiliza y se obtiene resultados favorables en la recuperación, pero a factores externos (sequia, lluvias, plagas y enfermedades) hace que la cartera concedida tenga riesgos para su recuperación.	La eficiente gestión de cobros realizada en la Empresa nos dio como resultado conocer en realidad el nivel de mora de la cartera otorgada en el presente periodo por lo tanto se acepta la hipótesis planteada de la investigación.
	El índice de cartera vencida hace que la empresa tenga déficit en su liquidez.	Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros los cuales son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros los cuales sirven para determinar la capacidad que tiene la empresa para responder por las obligaciones contraídas a corto plazo.	De acuerdo al Índice de cartera vencida de la Empresa se pudo comprobar que el resultado obtenido no se encuentra dentro de lo tolerable de lo que dice la ley de régimen tributario interno frente a la cartera total.	El resultado obtenido mediante la aplicación del análisis de cartera vencida nos indica que la Empresa tiene un déficit de liquidez por lo tanto se acepta la hipótesis.

4.3 Discusión

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación, permitieron comprobar las hipótesis planteadas en el primer capítulo del presente proyecto investigativo; prueba de ello lo constituyen los procedimientos que se aplicaron para determinar el proceso de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el rendimiento financiero de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A., haciendo referencia a las cuentas incobrables, Adolfo Fernández en su libro titulado “**NUEVA CONTABILIDAD GENERAL AÑO 2012**”, expone lo siguiente:

Que es imprescindible analizar los casos en los cuales pese al eficiente proceso de cobro se aprecia una baja probabilidad de cobro.

De esta investigación se puede concluir entonces que se deben establecer políticas y procesos de control de gestión de las cuentas por cobrar, lo que nos permite tener un eficiente resultado en la recuperación de cartera y disminuir a lo más posible el porcentaje de cuentas incobrables.

Se debe de aplicar las políticas para el otorgamiento de créditos a clientes y evitar de esa forma que los mismos presenten saldos vencidos.

Por otro lado Joaquín Fernández en su libro Titulado Contabilidad Intermedia del año 2009 manifiesta que las políticas de créditos son la determinación de la selección de los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del mismo. Y que es necesario implementar políticas y procesos de crédito que optimicen el capital de trabajo.

Con la información obtenida se puede decir que la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A. si lleva un control sobre los ingresos procedentes del cobro de

cuentas por cobrar y que la empresa si cuenta con un manual de procedimiento administrativo y contable establecido.

Agrocomercial Bapeagro cuenta con una buena liquidez para enfrentar sus deudas a corto plazo, por cada dólar que se debe cuenta con \$2,82 para responder sus obligaciones y con la prueba ácida la compañía cuenta con \$1,91 por cada dólar que debe la Empresa.

Los resultados que en esta investigación se obtuvieron, permitieron la comprobación de la hipótesis.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez obtenidos los resultados se plantea las siguientes conclusiones:

- ✓ Mediante el análisis de las políticas y procesos de créditos y cobranzas, se pudo concluir que de La Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A. cuenta con políticas y procesos bien definidos lo cual hace que el nivel de eficiencia y eficacia de las operaciones crediticias sean favorables para la empresa.

- ✓ De acuerdo al diagnóstico realizado a la gestión de cobros de la empresa se pudo notar que el nivel de mora de los clientes es bastante alto, debido a factores externos (sequias, lluvias, plagas y enfermedades) los mismos que hacen que la cartera tenga riesgos en su recuperación y como resultado final la empresa obtiene un índice de morosidad que afecta directamente a la solvencia de la empresa.

- ✓ Se concluye además que mediante la definición del índice de cartera vencida de la Empresa el cual es 52,20% no se encuentra dentro del rango tolerable de acuerdo a la Ley de Régimen Tributaria Interna (L.R.T.I) que es hasta un 10% frente a la cartera total, por lo tanto el análisis de liquidez da como resultado negativo y afecta significativamente a la liquidez de la empresa.

5.2 Recomendaciones

Una vez concluido se plantea a recomendar lo siguiente:

- ✓ Continuar con el cumplimiento de las políticas y procesos de créditos y cobranzas para tener resultados favorables y la recuperación eficiente de su cartera.

- ✓ Realizar monitoreo periódico de los debidos procesos de cobranza para bajar el índice de morosidad de los clientes.

- ✓ Aplicar los procedimientos de créditos y cobranzas más rigurosas, para bajar el índice de cartera vencida y por ende la liquidez de la Empresa no se vea comprometida.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura citada

CATACORA, F. (2010). *Sistema de procedimientos contables*. Venezuela: Camargo.

Estupiñan, R. (2013). *Control interno y Fraudes con base en ciclos transaccionales*. Colombia: ECOE Ediciones.

FERNANDEZ, A. (2012). *Nueva Contabilidad General*. Mexico.

Fernandez, J. (2010). *Contabilidad Intermedia*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos. Segunda Edición.

Hasen, M. (2012). *NIFF para PYMES. Teoría y Práctica*. Guayaquil-Ecuador: HANSEN-HOLM & CO Primera Edición.

James, V. H. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Prentise Hall.

ROMERO, J. (2012). *Contabilidad Superior*. Mexico: McGraw Hill Cuarta Edición.

Sarmiento, R. (2010). *Contabilidad general*. Quito: Impresiones Andinos S.A Segunda Edición.

Tamayo, M. (2010). *Manual de procedimientos contables*. Ecuador: Universidad Tecnologica Equinoccial Pirmera Edición.

WELSCH, H. (2010). *Presupuesto, planificación y Control*. Mexico: Pearson Prentise Hall.

6.2 Referencia Linkográfica

Código de Comercio:

23_IngresosdeActividadesOrdinarias. (9 de Septiembre de 2010). Obtenido de NIFF para Pymes: http://www.ifrs.org/Documents/23_IngresosdeActividadesOrdinarias.pdf
C%C3%B3digo-de-Comercio *Código de Comercio*. (19 de Marzo de 2013). Obtenido de Superintendencia de Control del poder de mercado: <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/C%C3%B3digo-de-Comercio.pdf>

Ley de regulación del costo máximo efectivo del crédito:

Cevallos, J., & Mosquera, M. (21 de Enero de 2015). *Ley_regulacion_costo_credito* *Ley de Regulacion del costo maximo efectivo del credito*. Obtenido de Superintendencia de Bancos del Ecuador: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_regulacion_costo_credito.pdf

Superintendencia de Compañías:

Codificacion, C. d. (23 de Mayo de 2014). *LEY+DE+COMPAÑIAS+act.+Mayo+20+2014* *Ley de Compañías*. Obtenido de Superintendencias de Compañías Valores y Seguros: <http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>

Ley de regimen tributario interno:

leytribint Ley de Regimen Tributario Interno. (25 de Enero de 2015). Obtenido de

SRI: <http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leytribint.pdf>

CAPÍTULO VII

ANEXOS

ANEXO 1.- Certificación de la empresa



CIA. AGROCOMERCIAL

BAPE.AGRO.S.A

BARRAGÁN PEÑA.

BAPE.AGRO.S.AConstitución 01 de Abril del 2011Resolución 2224

● CACAO ● MAÍZ ● ARROZ ● MARIQUITA ● SOYA

MEMORANDO

Nº 048

DE: Ing. Milton Barragán Peña
GERENTE GENERAL

PARA: Ing. Cesar Pacheco Arias
CONTADOR

FECHA: 20 de Noviembre del 2014

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN

Mediante comunicación 048 de fecha 20 de Noviembre de 2014, la señorita ZAMBRANO PACHECO CINTHYA XIOMARA, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría del Noveno semestre de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, solicita al Contador de la Empresa AGROCOMERCIAL BAPEAGRO le brinden las facilidades necesarias para realizar su proyecto de investigación "PROCESO DE RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A., CANTON QUEVEDO AÑO 2013" la misma que permita a la señorita antes mencionada culminar su tesis de grado.

Con este antecedente, y en cumplimiento a la apostilla de la Autoridad Nominadora en el documento presentado por el señor estudiante, sirvase muy comedidamente brindar las facilidades que se requieran para que el mencionado estudiante pueda realizar el proyecto de investigación propuesto.

Atentamente

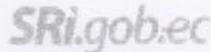


Ing. Milton Barragán Peña
GERENTE GENERAL
AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A.



TELEF. 052783707 / 093828966 / 097704458QUEVEDO - ECUADOR

ANEXO 2.- R.U.C de la Empresa

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES		 <i>...le hace bien al país!</i>
SOCIEDADES		
NUMERO RUC:	1291739829001	
RAZON SOCIAL:	AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A.	
ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:		
<hr/>		
No. ESTABLECIMIENTO:	001 ESTADO ABIERTO MATRIZ	FEC. INICIO ACT. 12/04/2011
NOMBRE COMERCIAL:	BAPEAGRO	FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. REINICIO:
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS AGRICOLAS VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE GRANOS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: GUAYACAN Ciudadela: GUAYACAN Calle: PEATONAL B Número: SOLAR 4 Intersección: TERCERA Referencia: DIAGONAL A LA IGLESIA SANTISIMA TRINIDAD Manzana: 15 Teléfono Trabajo: 052796201 Email: grierio-50@hotmail.com Celular: 0993928968		
<hr/>		
No. ESTABLECIMIENTO:	002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT. 09/05/2014
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. REINICIO:
CULTIVO DE ARROZ CULTIVO DE MAIZ CULTIVO DE SOYA CULTIVO DE CACAO		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: SAN CARLOS Ciudadela: RECINTO LA CADENA Número: S/N Referencia: JUNTO A LA FINCA DEL SEÑOR JOSE MACIAS Email: grierio-50@hotmail.com Telefono Trabajo: 052976201		
<hr/>		
 _____ FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	 _____ SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
Declaro que los datos contenidos en este documento son ciertos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).		
Usuario: HFMS110313 Lugar de emisión: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 09/05/2014 15:04:13		
Página 2 de 2		
		

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1291739829001
RAZON SOCIAL: AGROCOMERCIAL BAPEAGRO S.A.
NOMBRE COMERCIAL: BAPEAGRO
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: BARRAGAN PEÑA MILTON GRICERIO
CONTADOR: PACHECO ARIAS CÉSAR ORLANDO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 12/04/2011 **FEC. CONSTITUCION:** 12/04/2011
FEC. INSCRIPCIÓN: 23/05/2011 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 09/05/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE GRANOS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: LOS RIOS Cantón: QUEVEDO Parroquia: GUAYACAN Ciudadela: GUAYACAN Calle: PEATONAL B Número: SOLAR 4 Intersección: TERCERA Manzana: 15 Referencia ubicación: DIAGONAL A LA IGLESIA SANTISIMA TRINIDAD
Telefono Trabajo: 052786201 Email: gricerio-50@hotmail.com Celular: 0993828966

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2
JURISDICCION: 1 REGIONAL LITORAL SUR LOS RIOS **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



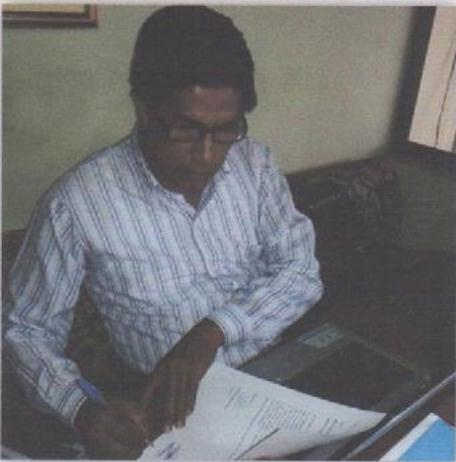
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: HFMS110313 Lugar de emisión: QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y Fecha y hora: 09/05/2014 16:04:13

ANEXO 3.- Instalaciones de la organización

Fotos



ANEXO 4.- Entrevista realizada al Gerente General de la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.

1. Existen reglamentos para créditos
2. Existen políticas para el cobro de cuentas por cobrar
3. Se cobra intereses por retraso en los pagos
4. Se lleva un registro detallado de las cuentas por cobrar
5. Se revisan frecuentemente los saldos de la cuentas por cobrar
6. Se concilian las facturas emitidas y los cobros efectuados según los datos contables con los clientes
7. Se realizan descuento por pronto pago
8. Se lleva control sobre los ingresos procedentes del cobro de cuentas por cobra
9. Se aceptan cheques personales en pago de cuentas por cobrar
10. La persona que otorga los créditos es la misma que cobra y registra
11. La empresa tiene establecido un manual de Procedimientos, Administrativo y Contable
12. Las cobranzas diarias son depositadas en el banco intacto y sin demora
13. Existe un control adecuado de las entradas en efectivo mediante recibos prenumerados de las cobranzas
14. Se verifican los límites de crédito en cada operación
15. Existe y se aplica política para cuentas incobrables
16. En el departamento de cuentas por cobrar existen estándares que permitan evaluar los procesos de cobranza
17. El departamento de cuentas por cobrar, cuenta con normas que guíen el desempeño deseado por la presentación de estándares.
18. En el departamento de cuenta por cobrar tiene medidas o aplicaciones de acciones correctiva durante los procesos de cobranza
19. Cree que en el proceso de cobranza se realizan inspecciones necesarias
20. En el desarrollo del departamento de cobranza se cuenta con los recursos necesarios para realizar las operaciones de cobranza

21. El tiempo para realizar el proceso de cobranzas es suficiente.

22. Existe una planificación de actividades en función de alcanzar los objetivos de la Empresa

ANEXO 5.- Encuesta realizada a los clientes de la empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.

1. ¿Es la primera vez que accede a un crédito con la Empresa Agrocomercial Bapeagro S.A.?

Si

No

2. ¿La documentación requerida por la empresa para otorgar los créditos le parece suficiente?

Si

No

3. ¿La empresa le informa sobre los beneficios de obtener el crédito?

Si

No

4. ¿Los montos de crédito que otorga la empresa le parecen?

Adecuados

Inadecuados

5. La empresa le informa la sensibilidad del retraso desde el corto mediano y largo plazo.

Siempre

A veces

Nunca

6. La empresa le envía reportes de sus cuentas en mora o atraso.

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

7. ¿Considera usted que en la Empresa existe procedimientos de cobro?

Si

No

8. ¿Cómo califica los procedimientos de cobro existentes?

Flexibles

Inflexibles

9. ¿La tasa de interés del crédito le parece alta?

Si

No

10. ¿El tiempo que la empresa le da para cancelar el crédito es suficiente?

Si

No

11. ¿Conoce usted si el departamento de créditos y cobranzas realizan supervisiones de clientes?

Si

No

12. ¿Actualmente el departamento de créditos y cobranzas presta atención oportuna a las solicitudes de los clientes?

Si

No

13. ¿Se encuentra satisfecho con los servicios que presta la empresa?

Si

No

14. ¿Antes de otorgarle el crédito la empresa le realiza inspecciones necesarias?

Si

No

15. ¿La empresa podrá establecer la dirección a seguir orientada a recuperar la cartera vencida de clientes con técnicas adecuadas de recaudación?

Si

No