



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA
SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA
AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L- TARAPOTO AÑO 2015”**

Tesis para optar el título profesional de Contador Público

AUTORES:

Bach. Christopher Mark Díaz Navarro

Bach. Luis Miguel Espinoza Mozombite

ASESOR

CPCC. M. Sc. Aníbal Pinchi Vásquez

Tarapoto – Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA
SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA
AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L- TARAPOTO AÑO 2015”**

Tesis para optar el título profesional de Contador Público

AUTORES:

Bach. Christopher Mark Díaz Navarro

Bach. Luis Miguel Espinoza Mozombite

Sustentada y Aprobada el día 29 de agosto del 2018, por los siguientes jurados:

.....
PCC. M. Sc. Víctor Andrés Pretell Paredes

PRESIDENTE

.....
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

SECRETARIO

.....
CPCC, Ausver Saavedra Vela

VOCAL

.....
CPCC. M. Sc. Anibal Pinchi Vásquez

ASESOR

Declaratoria de Autenticidad

Christopher Mark Díaz Navarro, identificado con DNI N°70158279 y **Luis Miguel Espinoza Mozombite**, identificado con DNI N°71984379, bachilleres de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Contabilidad, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L.- TARAPOTO AÑO 2015”**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Tarapoto, 29 de agosto del 2018.


.....
Bach. Christopher Mark Díaz Navarro
DNI N°70158279


.....
Bach. Luis Miguel Espinoza Mozombite
DNI N°71984379

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	DIAZ NAVARRO CHRISTOPHER MARK		
Código de alumno :	118107	Teléfono:	999261494
Correo electrónico :	christopher.diaz@ovisa.com.pe	DNI:	70158279

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	CONTABILIDAD

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	()	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA AGROPECUARIA EL AMIGO S.I.P.L.-TARAPOTO. AÑO 2015
Año de publicación:	2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

18 / 10 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	ESPIÑOZA MOZOMBITE LUIS MIGUEL		
Código de alumno :	118109	Teléfono:	958882146
Correo electrónico :	miguelmozombite@gmail.com	DNI:	71984379

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de:	CONTABILIDAD

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	()	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITOS Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA EMPRESA AGROPECUARIA EL AMIGO S.I.R.L - TARAPOTO. AÑO 2015
Año de publicación:	2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(<input checked="" type="checkbox"/>)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA.**”



Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

18 / 10 / 2018



Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM – T.

* **Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

A:

Mis padres **Hitler Díaz y Jessica Navarro** por el amor y los valores que me inculcaron en mi vida, por confiar en mí brindándome el apoyo incondicional para formarme en mi carrera profesional y ayudarme a lograr mis objetivos.

Mis hermanos, **Peggy Llanina Díaz Navarro y Piero Alexander Díaz Navarro**, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Christopher Mark.

A:

Mi querida mamá **María Aydee** pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto profesional, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ella.

Mi papá **Luis** y a mi hermano **Luigi Arnold**, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Luis Miguel.

AGRADECIMIENTO

A los Contadores Públicos, Aníbal Pinchi Vasquez y Silvestre Quintana Pumachoque por sus apoyos constantes en la elaboración de esta investigación. Así mismo por cada uno de sus conocimientos compartidos para hacer realidad una de nuestras metas.

A todos los profesores que me apoyaron a través de la transmisión de sus conocimientos y sabiduría, y a aquellas personas que con su granito de arena contribuyeron a mi realización, por todo ello, se pudo concluir esta investigación.

A La Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Facultad de Ciencias Económicas y Escuela Profesional de Contabilidad, a los docentes que fueron partícipes de nuestra formación profesional brindándonos sus enseñanzas, conocimientos y experiencias.

Los autores.

INDICE

	pág
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	viii
INDICE.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	ix
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: REVISION BIBLIOGRAFICA.....	6
1.1. Fundamento teórico científico	6
1.2. Definición de términos básicos	85
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	95
2.1. Sistema de hipótesis	95
2.2. Sistema de variables.....	95
2.3. Tipo y nivel de investigación	97
2.3.1. Tipo de investigación.....	97
2.3.2. Nivel de investigación	97
2.4. Diseño de investigación	98
2.5. Población y muestra	98
2.6. Técnicas de recolección de datos	100
2.7. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	100
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSION	101
3.1. Resultados	101
3.2. Discusión.....	122
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES.....	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132
ANEXOS.....	136
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	137
Anexo 2. Guia de entrevista (opinión)	139
Anexo 3: Estado de situación Financiera	144
Anexo 4: Estado de resultados	146

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1 <i>Etapa de promoción</i>	101
Cuadro 2 <i>Etapa de evaluación</i>	102
Cuadro 3 <i>Etapa de aprobación</i>	104
Cuadro 4 <i>Etapa de desembolso</i>	105
Cuadro 5 <i>Etapa de seguimiento y control</i>	106
Cuadro 6 <i>Etapa de proceso de crédito</i>	107
Cuadro 7 <i>Etapa de proceso crediticio</i>	108
Cuadro 8 <i>Coeficientes para medir el proceso general</i>	109
Cuadro 9 <i>Coeficientes para medir el proceso general</i>	109
Cuadro 10 <i>Líquidez corriente</i>	109
Cuadro 11 <i>Prueba ácida</i>	110
Cuadro 12 <i>Líquidez absoluta</i>	111
Cuadro 13 <i>Capital de trabajo</i>	112
Cuadro 14 <i>Rotación de inventarios - días</i>	112
Cuadro 15 <i>Rotación de cuentas por cobrar - días</i>	113
Cuadro 16 <i>Estructura de capital</i>	114
Cuadro 17 <i>razón de endeudamiento</i>	115
Cuadro 18 <i>Rentabilidad patrimonial</i>	116
Cuadro 19 <i>Rentabilidad de activos</i>	117
Cuadro 20 <i>Relación entre el Proceso de Créditos y la Situación Económica y Financiera de la Empresa Agropecuaria el Amigo EIRL</i>	118
Cuadro 21 <i>Correlaciones</i>	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<i>Gráfico 1:</i> Etapa de promoción	101
<i>Gráfico 2:</i> Etapa de evaluación	103
<i>Gráfico 3:</i> Etapa de aprobación.....	104
<i>Gráfico 4:</i> Etapa de desembolso.....	105
<i>Gráfico 5:</i> Etapa de seguimiento y control.....	106
<i>Gráfico 6:</i> Etapa de proceso crediticio	108
<i>Gráfico 7:</i> Liquidez corriente	110
<i>Gráfico 8:</i> Prueba ácida	110
<i>Gráfico 9:</i> Liquidez absoluta	111
<i>Gráfico 10:</i> Capital de trabajo	112
<i>Gráfico 11:</i> Rotación de cuentas por cobrar - días	113
<i>Gráfico 12:</i> Rotación de inventarios.....	113
<i>Gráfico 13:</i> Estructura de capital.....	114
<i>Gráfico 14:</i> Razón de endeudamiento	115
<i>Gráfico 15:</i> Rentabilidad patrimonial.....	116
<i>Gráfico 16:</i> Rentabilidad de activos	117
<i>Gráfico 17:</i> Proceso de créditos y liquidez corrientes.....	102
<i>Gráfico 18:</i> Proceso de créditos y cuentas por cobrar.....	120
<i>Gráfico 19:</i> Diagrama de dispepersión.....	120
<i>Gráfico 20:</i> Proceso de créditos y ROE	131

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Evaluación del proceso de créditos y su efecto en la situación económica y financiera de la empresa agropecuaria el amigo E.I.R.L–TARAPOTO. AÑO 2015” Tiene por finalidad: Evaluar el proceso de créditos y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015; en afán de averiguar la respuesta a la interrogante: ¿Cuál es el efecto del proceso de créditos en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – TARAPOTO AÑO 2015?, constituye una investigación de tipo no experimental y de diseño explicativo. Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se consideró una población y muestra conformada por 5 colaboradores responsables del proceso de créditos de la empresa, la información recolectada se analizó y se presentaron en tablas y gráficos; los resultados se describieron y se interpretaron las variables y sus dimensiones, se formuló la hipótesis, Que; El Proceso de Créditos es deficiente y su efecto negativo en la Situación Económica y Financiera de la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L - Tarapoto. Año 2015. El presente informe se sustenta un marco teórico, y búsqueda bibliográfica de campo y aclaratoria, las técnicas aplicadas para la obtención de datos fue la **entrevista**, el análisis documental y observación.

Formalizada la etapa de estudio, valoración y discusión de los resultados, como conclusión general se resalta que; El Proceso de créditos de la Empresa Agropecuaria el Amigo EIRL, es deficiente, pues de los cinco (5) responsables del proceso crediticio, solo logran cumplir tres (3) responsables, que representa solo el 60%; y entre el proceso de créditos y la situación económica y financiera de la empresa, existe una correlación positiva considerable o fuerte, demostrando que son significativos; logrando un coeficiente de correlación en promedio de 0.86275.

Palabras Clave: Proceso de créditos, situación económica y financiera, Ratios financieros, cuenta bancaria.

ABSTRACT

The following investigation titled as: "Evaluation of the credit process and its effect on the economic and financial situation of the agricultural enterprise the friend E.I.R.L-TARAPOTO 2015" its purpose is: Evaluate the credit process and its effect on the Economic and Financial Situation of the Company AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L - Tarapoto. Year 2015; in an effort to find out the answer to the question: What is the effect of the credit process in the Economic and Financial Situation of the Company AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L - TARAPOTO YEAR 2015? Constitutes a non-experimental research and explanatory design. For the development of this research work was considered a population and consists of five (5) collaborators responsible for the process of credits of the company, the information collected was analyzed and presented in tables and graphs; the results were described and the variables and their dimensions were interpreted, the hypothesis was formulated, Que; The Credit Process is deficient and its negative effect on the Economic and Financial Situation of the AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L company – Tarapoto - 2015. This report is based on a theoretical framework, and bibliographical search of field and clarification, the techniques applied to obtain data was the interview, documentary analysis and observation.

Formalized the stage of study, evaluation and discussion of the results, as a general conclusion it is emphasized that; The Credit Process of the Agricultural Company the Friend EIRL, is deficient, because of the five (5) responsible for the credit process, only manage three (3) responsible, which represents only 60%; and between the credit process and the economic and financial situation of the company, there is a considerable or strong positive correlation, showing that they are significant; achieving an average correlation coefficient of 0.86275.

Keywords: Credit process, economic and financial situation, financial ratios, bank account.



INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranza en una empresa es importante y debe de estar compuesta por una línea de soluciones y servicios diseñados para establecer estrategias diferenciadas en la recuperación de deudas, este tipo de soluciones y/o herramientas en una organización, optimiza el recupero en relación al tiempo, el dinero y los recursos, sin desatender cuestiones claves del negocio, tales como la retención de clientes, este proceso de cobranzas, debe incluir el análisis de la cartera en deuda de acuerdo al comportamiento financiero de cada deudor, la gestión de la cartera y el rendimiento de los resultados obtenidos.

Por ello la gestión de la cobranza en una empresa es muy importante, es un servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La gestión de cobro es vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.

Ahora, en cuanto a la situación económica de una empresa, se refiere a lo patrimonial, se tiene buena situación económica cuando el patrimonio es importante, el patrimonio es la diferencia entre activo y pasivo, mientras que la situación financiera se refiere a la liquidez; se tiene buena situación financiera cuando se cuenta con abundantes medios de pago, es importante que una empresa muestre una situación económica y financiera, de tal forma toda organización este en la capacidad de honrar sus obligaciones financieras, administre adecuadamente y eficientemente sus recursos, demuestre solvencia económica, rentabilidad, y toda organización genere ingresos con la finalidad de cubrir sus costos y gastos, demuestre resultados positivos, esto se evidencia con un adecuado análisis de los estados financieros.

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

Giro del negocio. AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L., con RUC: 20450339025 y con nombre comercial AGROPEC EL AMIGO E.I.R.L., ubicado en: JR. Alonso de Alvarado # 368, San Martín , San Martín, Tarapoto. Dedicado a la venta de materias primas Agropec. Con CIU: 51212 como actividad Principal, Transporte de carga por carretera. Con CIU: 60230 como actividad Secundaria 1 y otros tipos de venta al por menor. Con CIU: 52593 como actividad Secundaria 2. Agropecuaria el Amigo E.I.R.L., inició sus actividades el 18/06/2008, la cual hasta la fecha sigue siendo una de las empresas en su campo con mayor preferencia para el agricultor. Con respecto a las variables de estudio, actualmente la empresa afronta los siguientes problemas:

- En la empresa no existe una adecuada promoción de los productos a comercializar.
- Los responsables de la gestión de créditos, no evalúan adecuadamente el otorgamiento de ventas al crédito
- Existen deficiencias en la aprobación de ventas al crédito
- Existen deficiencias en la entrega y/o desembolso de las ventas al crédito
- No existe un adecuado seguimiento, control de recuperaciones de las cuentas por cobrar.
- La situación económica de la empresa no es de las mejores
- La empresa afronta ciertas dificultades en su situación financiera

Considerando los problemas actuales que afronta la empresa, expuestos líneas arriba, deriva pertinente iniciar una investigación que conlleve a evaluar la gestión de créditos, a fin de determinar las causas que originan el incremento de atrasos y por ende la morosidad, ello en función a las conclusiones, permita trazar soluciones para el adecuado otorgamiento de créditos y mejorar la situación económica y financiera de la empresa. Por ello se presenta el presente trabajo de investigación titulado: “Evaluación del proceso de créditos y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R. L., – Tarapoto. Año 2015”. Misma que tuvo como problema general ¿Cuál es el efecto del proceso de créditos en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015?. Pero a su vez contó con un objetivo general que es evaluar el proceso de créditos y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015. Asimismo, como

objetivos epecíficos fueron conocer el proceso de créditos en función de las etapas de: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar, de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, Tarapoto, años, 2015, Identificar las deficiencias en el proceso de créditos de la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, Tarapoto, año 2015, analizar la situación económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, Tarapoto, año, 2015 y finalmente establecer la incidencia entre el proceso de créditos y la situación económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, Tarapoto, año, 2015.

Formulacion del problema

¿Cuál es el efecto del proceso de créditos en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015?.

Justificacion del estudio

Justificación teórica

Para la presente investigación, se utilizó información teórica sobre gestión de créditos, y como la gestión del ciclo crediticio impactó en la situación económica y financiera de la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, utilizando teorías acerca de las variables de estudio. Para el estudio de la variable proceso de créditos, se aplicó la teoría de Beaufond Rafael (2005), Asimismo para el estudio de variable Situación Económica y Financiera, la teoría de CESAR ACHING GUZMAN (2005); estas teorías fueron herramientas que permitió conocer el comportamiento de las variables del presente trabajo de investigación.

Justificación practica

La investigación se justificó de manera práctica; pues esto se debió a la importancia que presentó para la Empresa Agropecuaria El Amigo E.I.R.L, Tarapoto. Adicional a ello, contribuyo al conocimiento para la gerencia, en cuanto a la evaluación de créditos y sobre todo al análisis de la situación económica y financiera. Asimismo, permitió la realización de nuevas investigaciones relacionadas al problema de estudio.

Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico el presente trabajo se justifica porque presenta una

metodología de cómo realizar una investigación descriptiva simple, teniendo como centro de estudio la influencia del proceso de créditos en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L. Para el estudio de las variables del presente trabajo de investigación se utilizó técnicas como la entrevista, observación y el análisis documental, cuyos instrumentos fueron la guía de entrevista, guía de observación y la guía de análisis documental.

Justificación social

La presente investigación se justificó de manera social, debido a que permitió a la empresa Agropecuario el Amigo E.I.R.L; y como a otras que desarrollan la misma actividad económica a identificar de manera clara y efectiva la evaluación del proceso de créditos con la finalidad de mejorar la situación económica y financiera.

Importancia

El tema elegido para el desarrollo de la presente investigación es de mucha importancia, para los responsables del proceso de créditos de la empresa; porque a partir de los resultados obtenidos, se recomendó las acciones pertinentes que puedan mejorar la aplicación de la gestión en cuanto a proceso de créditos y obtener mejores resultados, que influyan favorablemente en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L.

Objetivo

Objetivo general

Evaluar el proceso de créditos y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015.

Objetivos Específicos

1. Conocer el proceso de créditos en función de las etapas de: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar, de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L
2. Identificar las deficiencias en el proceso de créditos de la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L

3. Analizar la situación económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L
4. Establecer la relación entre el proceso de créditos y la situación económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L.

Limitaciones

Limitaciones de tiempo.

La presente investigación se limita únicamente al periodo 2015. El tiempo de dedicación del investigador es parcial y limitado.

Limitaciones de espacio o territorio.

Se limita a la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, de la ciudad de Tarapoto.

Limitaciones de recursos.

El presupuesto se limita a la capacidad y disponibilidad de recursos financieros básicos y recursos tecnológicos por el investigador, para la realización del presente estudio de investigación.

Limitaciones de acceso a información

El investigador sólo tendrá acceso a información en horario de oficinas, o cuando dispone de tiempo los responsables del proceso de créditos de la empresa y del análisis de la situación económica de la misma.

CAPITULO I

REVISION BIBLIOGRAFICA

1.1. Fundamento teórico científico

1.1.1. Antecedentes de la investigación

- **A nivel Internacional**

MORA, (2013) Mejora Del Proceso De Evaluación De Riesgo Crediticio Para BANCOESTADO Microempresas. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial.

Cuyo objetivo fue; Diseño de un nuevo proceso de evaluación de riesgo para los clientes, que permita a BEME aumentar la productividad y eficiencia en la gestión.

El autor, realizó un prototipo del proceso implementado en ciertas sucursales de BancoEstado Microempresas, donde se comprobó que la solución disminuye los tiempos de evaluación y resolución de créditos, además que simplifica la entrevista al cliente y aumenta las soluciones a las necesidades del cliente.

Conclusiones: El proceso descrito permite visualizar los cambios en comparación al proceso actual de evaluación de riesgo; con la mejora del proceso se logró un impacto en los tiempos de respuesta a los clientes, aumentando el flujo de atención y mejorando el nivel de satisfacción de los mismos y manteniendo los indicadores de riesgo propuesto por la Gerencia de Riesgo BEME. Con lo anterior podemos concluir que la selección de clientes es la correcta, que los filtros establecidos son los adecuados, ahora depende de decisiones comerciales si se flexibiliza estos mismos para poder abarcar una mayor cantidad de clientes.

Si se logra implementar correctamente la gestión del cambio, aumenta la probabilidad de éxito del proyecto. Se debe realizar un análisis detallado de los actores involucrados, si el proyecto que se desea implementar impacta directamente a la organización. Se debe generar narrativas seductoras para los actores relevantes del proyecto. La realización de

una correcta gestión del poder se transforma en un factor crítico en el éxito de la implementación. Es de suma importancia lograr el apoyo de los actores identificados.

Después de los resultados positivos en la mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio se ha tomado la decisión de implementar otros segmentos al proceso, el primer segmento corresponde a los microempresarios transportistas y posteriormente manufactura y pesca, esto permitirá aumentar el nicho de clientes que podrán ser evaluados. La utilización de los Scoring para la clasificación de los clientes ha demostrado que los índices de riesgo mejoran considerablemente, con ello podemos concluir que la selección de clientes ha sido la correcta, pero no podemos olvidar de revisar de forma periódica la productividad de los mismos, se ha determinado que los desajustes de los Scoring se pueden deber a cambios ambientales, estacionalidad o el mismo comportamiento de la demanda.

TUBON. (2012). En su tesis: El proceso crediticio y su incidencia en la satisfacción de clientes de la CAC. 21 de noviembre Ltda. de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

El objetivo del presente trabajo fue: Determinar como el inadecuado proceso crediticio incide en la satisfacción del cliente de la CAC 21 de noviembre Ltda.

El autor; para la realización del presente trabajo de investigación, se ha enfocado en realizar un análisis del entorno de la institución con el propósito de establecer métodos para mejorar la satisfacción de los clientes de la CAC 21 de noviembre Ltda. Los datos se han obtenido a través de encuestas aplicadas a clientes de la institución, en cuanto al proceso de obtención de créditos, asimismo en cuanto a la satisfacción de los socios y clientes. Por lo que, la investigación se enfocó al desarrollo de un manual de procesos crediticios para mejorar los métodos de entrega y recuperación del crédito y con ello alcanzar la satisfacción de los clientes, por otra parte, se contó con un plan de capacitación con el fin de optimizar el servicio en la empresa.

El autor, abordó a las siguientes conclusiones: Se concluye que los plazos promedios para cancelar sus obligaciones de crédito son mensuales puesto que está acorde a sus ingresos. Las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y los clientes y

la empresa lo son también, en base a los cambios que se dan en el entorno, se han podido determinar que en la cooperativa se están presentando que atención por parte del personal a las nuevas expectativas que tienen los clientes no son tomadas como algo importante. Debido a que en la cooperativa existe personal que no está debidamente capacitado, este no utiliza completamente sus habilidades, por lo que el supervisor debe indicarle mismo que hacer durante cada etapa del proceso, puesto que las explicaciones de los asesores no son claras razón por la cual no pueden atender completamente las inquietudes del cliente. Asimismo, el servicio al cliente no es oportuno ya que los asesores de crédito los atienden en un tiempo promedio de dieciséis a veinte y cinco minutos, lo cual conlleva a que no haya satisfacción en el cliente por la tardanza. En cuanto al proceso de cobranzas el cliente lo ve aceptable en términos generales, pero necesita ser mejorado para reducir el índice de morosidad. Solicitar los productos de la cooperativa son poco recomendados por los clientes actuales, debido a que existe inseguridad en cuanto a mantenerse o no como cliente. Al realizar el diagnóstico del proceso crediticio de la Cooperativa de ahorro y Crédito 21 de Nov. Ltda. se concluye que no cuenta con un proceso estructurado y actualizado para brindar un mejor servicio y la satisfacción del cliente, por lo que el mismo lo ve como regular siendo un factor que no conviene a los intereses de la entidad.

DAVILA, (2010). Tesis: Diagnóstico y evaluación del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito JUAN PIO DE MORA, Como propuesta para mejorar la gestión. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.

El objetivo de este trabajo fue; diagnosticar y evaluar del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, como propuesta, para mejorar la gestión, que permita el mejor control del portafolio de crédito y que disminuya la morosidad del mismo y evitar fraudes

El autor, efectuó la evaluación basándose en la información presentada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juan Pío de Mora" a través de los Estados Financieros, Documentación complementaria y otros, que le permitió emitir una opinión de la situación, analizó las principales áreas de operación de la Cooperativa: Protección de Activos, Estructura Financiera, Rentabilidad y Costos, Liquidez, Calidad de Activos, y

Signos de Crecimiento, que contienen normas prudenciales que deben cumplir las Cooperativas, para reflejar buena salud financiera y así poder brindar mayor protección a los fondos confiados por sus asociados.

Conclusiones: Al realizar el diagnóstico y evaluación de la gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, se observa que en la estructura organizacional, no posee una Unidad de Riesgo Crediticio, lo que es malo para el crecimiento sostenido de la entidad, siendo deficiente su administración, la responsabilidad recae en el Asesor de Negocios, quien: promociona los créditos; recibe, revisa, y verifica la información; informa y recomienda se otorgue el crédito; efectúa el seguimiento y cobro de los préstamos; en el caso de vencimientos, realiza la primera gestión de cobranza, siendo vulnerable el Proceso Crediticio, en las Instancias de aprobación además se corre el riesgo de no ser verificadas la documentación, lo que afecta la Gestión, provocando un deterioro en la calidad de cartera.

En el diagnóstico de la situación actual de la administración de bienes y la gestión de crédito en la Cooperativa Juan Pío de Mora, se observa que es insuficiente la Rentabilidad de la Cooperativa Juan Pío de Mora, el ROA del 0,51%, el promedio del mercado de 0,80% es malo, porque posee muchos activos improductivos mermando su rentabilidad como lo demuestra el indicador del ROE, que tiene el 1,60% siendo el promedio del mercado de 8%, además posee una eficiencia administrativa de 11,78%, siendo el promedio del mercado de 10% que es bueno, una eficiencia financiera del 0,27% con un promedio de mercado del 0,28, que es adecuado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, a pesar de su experiencia en incumplimiento de pagos, no identifica las políticas provisiones de Cuentas Incobrables, siendo insuficiente las reservas generadas, observándose una falta de protección a la cartera, donde se establezca provisiones generales e individuales, en el Manual de Crédito de la Cooperativa existe un “cuadro de Provisiones”, que no se cumple, dejando a libre albedrío del Contador de la Entidad efectuó el cálculo, lo que no conviene a los intereses de la Entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, posee manuales y políticas desactualizadas, lo que es inadecuado para la entidad, porque se incrementan los riesgos operativos, y no permiten tener una adecuada administración, permitiendo que un solo funcionario posea la responsabilidad de toda la gestión crediticia

MACAS y LUNA. (2010). Tesis: Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “COEXBI S.A”, del Cantón Huaquillas en Los Periodos Contables 2008 – 2009. Universidad Nacional de Loja, Escuela Contabilidad.

Cuyo objetivo fue; Analizar la rentabilidad económica y financiera y proponer una mejora en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “COEXBI S.A”, del Cantón Huaquillas en Los Periodos Contables 2008 – 2009.

Determinar el grado de rentabilidad que posee la empresa y plantear en forma objetiva alternativas válidas que permitan a sus administradores mejorar la situación económica y financiera a través de la implementación de nuevas estrategias de venta y políticas crediticias para recuperar en forma oportuna los créditos concedidos a terceros.

Este trabajo se realizó basado en la aplicación teórica y práctica del análisis de rentabilidad, utilizando los diferentes métodos y técnicas para determinar las variaciones entre los dos periodos contables objeto de estudio, aplicando primeramente el Análisis Vertical al Balance General y Estado de Resultados y así evaluar la situación financiera de cada periodo haciendo la comparación de las cuentas de los diferentes grupos; luego se procede a la práctica del Análisis Horizontal en donde se realiza la comparación en términos absolutos y porcentuales entre los Estados Financieros analizados, para evaluar, verificar y determinar las variaciones surgidas en los diferentes rubros entre un periodo y otro.

Conclusiones: Una vez concluido el presente trabajo investigativo y luego de presentar el informe respectivo, producto del análisis financiero practicado en la Empresa Comercializadora y Exportadora de Bioacuáticos “COEXBI S.A”, se ha llegado a concluir lo siguiente: 1. Los Estados Financieros de la Empresa “COEXBI S.A” presentados al final de cada periodo contable, anteriormente no han sido objeto de Análisis Financiero alguno que les permita conocer en forma representativa la situación económica y financiera de la empresa, y de esta manera tomar los correctivos necesarios. 2. Los Estados Financieros presentados por la Empresa “COEXBI S.A”, no han sido realizados siguiendo los lineamientos de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad. 3. La empresa al finalizar el

periodo fiscal solo presenta Balance General y Estado de Resultados, mientras que, a los estados de Flujo de Efectivo, Evolución del Patrimonio y Costos se le hace caso omiso a su elaboración y presentación.

La estructura financiera de la Empresa “COEXBI S.A” en los periodos 2008 y 2009, los cuales fueron objeto de análisis muestran una estabilidad, solvencia y rentabilidad normal que le permite desempeñar sus actividades con total normalidad, evidenciándose que durante los periodos de análisis la empresa si obtuvo utilidad. 5. La empresa presenta un índice de solidez bajo, porque el grado de participación de los acreedores en la entidad está por encima del patrimonio de la misma. 6. Al culminar el presente trabajo investigativo se logró cumplir con los objetivos planteados, permitiendo conocer la posición económica y financiera de la Empresa “COEXBI S.A”, durante los periodos analizados.

MOROCOIMA. (2009). En su tesis “Rediseño de los Controles Internos de Crédito y Cobranzas del Fondo de Crédito Agrícola del Estado Monagas (FONCRAMO). Universidad de oriente Núcleo de Monagas Escuela de ciencias sociales y administrativas Departamento de contaduría pública Maturín – Edo –Monagas

El objetivo de presente trabajo de investigación, fue; rediseñar los controles internos de crédito y cobranzas del Fondo de Crédito Agrícola del Estado Monagas (FONCRAMO), con la finalidad de identificar y describir los controles internos de crédito y cobranzas establecidos.

El autor realizó un diagnostico que determine si sus procedimientos se están realizando de acuerdo a las normativas establecidas, además de revisar las políticas implementadas por la institución, esto con el fin de determinar su funcionalidad y si los controles internos del Fondo son los más idóneos. La investigación se realizó a un nivel descriptivo con diseño de proyecto factible cuyos datos se obtuvieron de la realidad a objeto de estudio, posteriormente redactó el cuerpo de conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones: Existen planes de financiamientos para cada área y rubros diferentes, a estos se le realiza un seguimiento mediante la asistencia técnica que se da al productor, para ir inspeccionando la ejecución del mismo, y en caso de que existieran posibilidades

de no obtener una cosecha exitosa se detiene en forma automática el desembolso de los recursos, para así evitar que al productor se le incremente la deuda.

El proceso para el otorgamiento del crédito es superior a los 02 (dos) meses, lo cual hace que muchas veces se pase el ciclo de siembra, lo cual acarrea costos adicionales y la cosecha no se recoja en el momento oportuno. La cartera de crédito en la actualidad presenta un alto índice de cuentas vencidas, lo cual establece la morosidad de los solicitantes o productores. Las oficinas de créditos y cobranzas dependen del departamento técnico, lo cual dificulta los trámites para el otorgamiento del préstamo ya la vez es engorroso para el productor o solicitante, como también para la recuperación de la inversión. Basándose en las políticas aplicadas por el Fondo de Crédito Agrícola del estado Monagas, para darle celeridad al otorgamiento del crédito y la flexibilidad para la recuperación del mismo, se ha incrementado la cartera de créditos, debido a la concurrencia de solicitantes. Las normas y procedimientos no se encuentran establecidos ni escritos en ningún manual, lo que conlleva a que las actividades de control interno tengan que realizarse sobre la marcha, debido a que no existe procedimiento alguno.

OCAÑA (2009). En su Tesis: Mejoramiento de los procesos y controles en el área de crédito y cobranzas de la empresa AGA SA. Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador.

Objetivo; Mejorar los procesos y controles en el área de crédito y cobranzas y propuesta de alternativas a implantarse para mejorar el proceso de crédito y cobranza tanto en tiempos como en calidad, de la empresa AGA SA.

El autor realizó; considerando que el 96% de las ventas totales de la compañía son efectuadas a crédito, el porcentaje de contribución de éstas en los resultados de la compañía se da en la misma proporción, razón por la cual se hizo indispensable revisar la administración y recaudación de los recursos en poder de terceros, así como observar el alcance de los niveles de productividad y calidad que se reflejaron en la rentabilidad; por ello, a través de técnicas y herramientas adecuadas se pretende identificar todas aquellas actividades que no aportan valor agregado para la organización, tareas manuales muy operativas e innecesarias que estén ocasionando cuellos de botella.

Conclusiones:

Los procesos de crédito y cobranzas presentan grandes oportunidades de mejora, principalmente a través de la optimización en el uso de los recursos disponibles tales como: humanos, tecnológicos y tiempo. El análisis de valor muestra la factibilidad de transformar las actividades actuales de los procesos en actividades que generen valor tanto para la organización como para el cliente externo, lo cual trae como consecuencia alcanzar la calidad en tales procesos. A través de la simulación de los procesos mejorados mediante la implementación de las mejoras se puede comprobar que los tiempos de ciclo pueden ser reducidos sustancialmente, con lo cual se reducirá las ineficiencias administrativas y por ende la provisión incobrable atribuible a esta causa. Se encontró que el proceso de evaluación y control de cobranzas contaba con objetivos definidos, pero no encaminados hacia su cumplimiento, además de un insuficiente uso de los recursos disponibles, faltas de control, tareas manuales, funciones incompatibles. La implantación de las mejoras planteadas permitirá una combinación mejorada de eficacia y eficiencia que le encamine hacia la efectividad.

LARA, (2001), en su estudio investigación titulado, “Análisis de la Cartera de Crédito del Rubro Maíz del Fondo del Crédito Agrícola del Estado Monagas (FONCRAMO) para el año 2001” aunque en ella no habla de cobranzas sino de crédito, ella establece que FONCRAMO como institución financiera maneja una cartera de crédito la cual debe mantenerse solvente con un manejo organizado que permita actualizarla diariamente para facilitar los procesos de recuperación.

El autor para el desarrollo de su investigación se planteó como objetivo general “Evaluar la Cartera Crediticia de FONCRAMO durante los años 2000 – 2001 a fin de determinar la situación Económica – Financiera”.

Teniendo como conclusión que, el deterioro de la cartera se puede dar antes de otorgar los créditos, ocasionado por una política crediticia agresiva adoptadas por las autoridades encargadas, evidenciada en la aprobación de solicitudes sin contar con los requisitos necesarios; para lo cual recomendó emprender nuevas acciones y estrategias que ameriten una fuerte reestructuración de las políticas con el fin de sanear la cartera.

Autor, llego a las siguientes conclusiones: Los procesos de crédito y cobranzas presentan grandes oportunidades de mejora, principalmente a través de la optimización en el uso de los recursos disponibles tales como: humanos, tecnológicos y tiempo. El análisis de valor

muestra la factibilidad de transformar las actividades actuales de los procesos en actividades que generen valor tanto para la organización como para el cliente externo, lo cual trae como consecuencia alcanzar la calidad en tales procesos. A través de la simulación de los procesos mejorados mediante la implementación de las mejoras se puede comprobar que los tiempos de ciclo pueden ser reducidos sustancialmente, con lo cual se reducirá las ineficiencias administrativas y por ende la provisión incobrable atribuible a esta causa. Se encontró que el proceso de evaluación y control de cobranzas contaba con objetivos definidos, pero no encaminados hacia su cumplimiento, además de un insuficiente uso de los recursos disponibles, faltas de control, tareas manuales, funciones incompatibles. La implantación de las mejoras planteadas permitirá una combinación mejorada de eficacia y eficiencia que le encamine hacia la efectividad.

- **A Nivel Nacional**

CHOQUE. (2016). En su tesis: Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la Caja de Ahorro y Crédito los Andes. Puno 2015. Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Ciencias Contables y administrativas. Puno; Perú.

El trabajo de investigación tuvo por objetivo, Evaluar la gestión del proceso de créditos y el impacto que tiene en la administración de la calidad de cartera crediticia en la Oficina Especial de Acora.

El autor realizó, un procedimiento metodológico utilizado para la investigación es el enfoque cuantitativo porque considera aspectos de la ciencia social como lo es la Administración, específicamente, las finanzas, utiliza el método descriptivo en forma sistemática, permitiendo interpretar la evaluación de la gestión de créditos, las técnicas de recolección de datos que

se utiliza son: de carácter documental y la encuesta a partir del cuestionario; el muestreo es intencional y por conveniencia del investigador.

Conclusiones:

PRIMERO: En el proceso cuantitativo de créditos si existen dificultades en la elaboración e interpretación de los documentos financieros, al 73% le resultó difícil elaborar el pasivo,

al 46% el estado de resultados, al 45% a veces le resulta difícil interpretar el flujo de caja y al 64% a veces le resulta difícil identificar los indicadores financieros, son datos que reflejan la existencia de falta de conocimientos técnicos que por más que se tenga un sistema avanzado son vacíos que existen porque son las personas las que interpretan los datos y son las personas las que ingresan los datos para que el sistema los procese, influyendo en las colocaciones crediticias, puesto que la frecuencia de créditos aprobados de manera mensual es de solo 11 a 15 créditos, la superación de meta mensual es de 1 a 3 veces al año representando 63.7%.

SEGUNDO: En relación al proceso crediticio cualitativo se identificó las principales características que destacan en este proceso, como son garantías con un 64%, dependientes económicamente 64% y la antigüedad del negocio con un 82% que considera muy importante esta característica, estas características que no se consideran importantes al momento de otorgar un crédito, que afectan los ingresos netos de los negocios evaluados y como consecuencia tienen un impacto negativo en las recuperaciones crediticias, puesto que la recuperación de la cartera total es solo de 41 a 60%, indicador que está por debajo del mínimo requerido por Caja los Andes que es 75% de la cartera total.

TERCERO: El actual proceso de créditos si presenta algunos problemas a lo largo de todo el proceso crediticio porque el 54% cree que su nivel de interpretación de estados financieros está en un rango de 61 a 80%, tomando en cuenta que elaborar e interpretar estos documentos financieros son una herramienta de trabajo que al ser usados diariamente se debería conocer casi en un 100%, estos aspectos influyen en la calidad de la cartera tanto en la colocación y recuperación, el 45% hace aprobar de 11 a 15 créditos mensuales y el 45% hace aprobar de 16 a 20 créditos, y recupera de 40 a 60% de la cartera total en mora. En ambos casos están por debajo del indicador mínimo requerido por Caja los Andes.

UCEDA y VILLACORTA. (2014). Tesis: Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa IMPORT EXPORT YOMAR E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad.

El objetivo del trabajo de investigación fue de: Determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes en la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima en el periodo 2013.

Para la realización de esta investigación, el autor obtuvo información a través de un análisis del manejo de los requisitos de las políticas de ventas al crédito, cuestionario y entrevista, con el propósito de hacer una evaluación y determinar el motivo de la morosidad de los clientes de la empresa.

Conclusiones: Se determinó que las políticas de ventas al crédito si influyen en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, según evaluación y análisis a una muestra de 100 clientes, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidas por la empresa.

Se conoció el nivel de ventas de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, de acuerdo con los resultados, los meses que se han obtenido mayor porcentaje son: enero con 12%, noviembre con 10% y diciembre con 11%, esto se debe principalmente a las ventas de productos con mayor rotación en determinadas estaciones del año. Asimismo, se analizó los tipos de venta, con que trabaja la empresa, que son; ventas al crédito con un 66% y ventas al contado con un 34%, esto nos afirma que la empresa realiza mayores ventas al crédito.

Se identificó las políticas de ventas al crédito de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L, las cuales se dividen en tres grupos; clientes nuevos, clientes con crédito establecido y clientes con sanción y recuperación; contando cada política con determinados requisitos, tal como se observa en el anexo A3, A4 y A5. Se evaluó el manejo de las políticas de ventas al crédito de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L, comprobándose que no se vienen exigiendo a todos los clientes, los requisitos establecidos en las mismas; tal como se demostró en una muestra de 100 clientes, tablas 15, 16 y 17 y presentados en el anexo A3, A4 y A5.

Se Analizó el índice de morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. En una muestra de 100 clientes con líneas de crédito, se observa que el 60% se encuentran morosos y un 40% han pagado sus créditos en los plazos establecidos. Tal como se presenta en la tabla y el gráfico 9.

HIDALGO. (2010). Tesis: “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado”. Facultad de ciencias contables, económicas y financieras escuela profesional de contabilidad y finanzas – USMP.

Tuvo como objetivo: Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión deCréditos y Cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensadigital en Lima-Cercado.

Para lo cual el autor analizó el proceso de gestión del área de Créditos y Cobranzas llevado a cabo y se confrontó con el marco teórico-empírico, el cual señala que el área de Créditos y Cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización y que para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente sistema de Control Interno.

Conclusiones: El estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.

La Dirección de Control interno tiene como misión gerenciar, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos

de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas

EL Control Interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados; quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyendo de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.

CHIRINOS. (2002) en su Tesis “Modelo de Gestión de cartera morosa” para optar el Título de Licenciado en Computación en la Universidad Nacional de San Marcos.

Objetivo: Plantear un modelo de gestión de cobranza que asegure la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera

Para ello, el autor realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, identificando las causas y efectos que produce el problema planteado, determino los objetivos del trabajo, asimismo desarrolla una descripción del modelo de gestión de cobranza actual que utiliza la empresa y en base a los resultados, propone un conjunto de funcionalidades que debe contener un modelo de gestión de cobranza, las cuales son explicadas detalladamente en el trabajo.

Concluye que; Con el Modelo de Gestión de Cobranza propuesto se elevará la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera. Los procesos se apoyan básicamente en el concepto de retroalimentación que permitirá sugerir una estrategia a seguir que obedece al comportamiento de pago y respuestas de las gestiones históricas, por lo tanto, la estrategia será más dura si el cliente se resiste al pago de su deuda, y será más blanda si el cliente cancela su deuda vencida con un mínimo de visitas y/o con compromisos de pagos cumplidos.

Las operaciones morosas serán gestionadas por lo menos una vez al mes; debido a que el modelo será quien sugiera la cartera diaria a gestionar, priorizando las operaciones de mayor monto-antigüedad, compromisos de pagos incumplidos, entre otros criterios, dejando de lado subjetividades al momento de seleccionar la cartera del día.

Se elevará significativamente el tiempo de visitas efectivas de gestores a los clientes, dado que las cuentas a ser gestionadas diariamente se encontrarán disponibles, sin mediar procesos de manipulación de la cartera morosa.

- **A Nivel Local**

No se evidencian trabajos similares a las variables de estudio.

1.1.2. Bases teóricas

Definición

Para la presente investigación ha sido necesario tener la fundamentación de algunos autores que tratan los temas respecto a la presente investigación:

Crédito: Según el autor, (VILLANUEVA, A. 2006) menciona lo siguiente: Es un intercambio entre un bien actualmente disponible, especialmente dinero y una promesa de pago. Uno de los factores principales en el análisis de crédito que debe destacarse para poder llegar a una decisión de otorgamiento de crédito es la gerencia.

Según el autor, (VILLASEÑOR FUENTE, Emilio 2007) define el término crédito proviene del latín *credium*, de *credere*, tener confianza aun cuando no existe una definición generalmente aceptada podemos definir la operación de crédito como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. Etimológica y comúnmente, crédito equivale a confianza. Esta es, en efecto, la base de aquél, aunque al mismo tiempo implica un riesgo.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

Importancia del crédito: Según el autor, (**VILLASEÑOR FUENTE, Emilio 2007**) menciona que, en la actualidad, el crédito es de importancia vital para La de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- a) Aumento de los volúmenes de venta.
- b) Incremento de la producción de bienes y servicios y, como secuencia, una disminución de los costos unitarios.
- c) Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- d) Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empres y ampliación de las ya existentes.
- e) Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- f) Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta.
- g) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder & compra a importantes sectores de la población.

Lo anterior nos proporciona una imagen clara de la importancia del crédito en el desarrollo económico de un país. Su análisis permite entender claramente por qué en los países de libre empresa se utiliza cada día en mayor escala.

El Proceso Crediticio:

Según Beaufond Rafael (2005), Son un conjunto de acciones y procedimientos que se llevan a cabo para dar paso a una transacción crediticia; el proceso crediticio

en cuestión se compone de seis fases: **Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar, y Recuperar.**

La Promoción: Implica que el Analista de Crédito, al inicio del día, deberá elaborar una hoja de ruta donde debe indicar las labores que desarrollará durante todo el día, la que tendrá que contar obligatoriamente con visitas de promoción, evaluación y recuperación. Lo que significa que ya no podrá salir al campo a la deriva, a la espera de que “se le presente la virgen”. La improvisación ya no es parte del día a día: la promoción lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual deberá ir con todas las herramientas necesarias: merchandising, calculadora, tarjetas de presentación, etc.

Corresponde en esta fase efectuar las siguientes actividades:

Obtener medios y recursos

- Requerir o coordinar los medios (recursos publicitarios: volantes, tarjetas de presentación, avisos en los medios de comunicación masiva. recursos logísticos: transporte, viáticos, base de datos de posibles clientes) para efectuar la promoción de los productos de la Empresa.
- Elaborar un plan de trabajo mensual, en coordinación con los responsables, administrador, gerente.
- Capacitar y evaluar a los funcionarios responsables de la venta de productos al crédito, respecto a las normas internas, técnicas y estrategias de ventas, realizar círculos o reuniones de coordinación.
- Definir y establecer las zonas, lugares a promocionar por el grupo de trabajo.

Identificar prospectos o clientes potenciales

- Conocer los productos o servicios que se ofrece, y otras ofertas en el mercado, con la finalidad de realizar una adecuada explicación de los beneficios, ventajas y elementos que diferencian los productos de los competidores.
- Se debe de resaltar que la empresa a través de los créditos con pagos puntuales ofrece la posibilidad de contar con una línea de crédito a largo plazo, promociones y demás beneficios.

- Efectuar el volanteo y visitas promocionales de campo (casa por casa, instituciones privadas y públicas), captando el interés y la atención de los posibles clientes que tienen la necesidad de acceder a un crédito y obtener su producto.
- Revisar el BD de posibles clientes (revisar la calificación crediticia en la central de riesgos, el nivel de endeudamiento). Como:

Clientes que se acercan a la empresa

- Trabajadores de empresas privadas
- Trabajadores de empresas publicas
- Clientes inactivos del propio portafolio
- Clientes de ex trabajadores de la empresa
- Clientes que no acceden a créditos
- Clientes que hayan cancelado sus créditos o están por cancelarlo
- Clientes que ya hayan cancelado más del 30%, 50% de sus cuotas (deuda).
- Visitar a clientes que muestran interés al momento de la promoción
- Entregar información clara y precisa, transparente de los requisitos, documentos que debe de presentar para ser evaluado. (tasas, plazos, formas de pago, oportunidad, etc.)
- Obtener y tomar datos del cliente: DNI, actividad a la que se dedica (independiente, dependientes, cuenta con actividad comercial o de servicio), y necesidad de financiamiento.
- Derivar al cliente a algún colega cuando se presente alguno de los siguientes casos: Se presente una situación de conflicto de intereses, cuando no cuente con las capacidades especializadas para concretar una para evaluar venta.

La Evaluación: comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía.

Corresponde en esta fase efectuar las siguientes actividades:

Identificar al cliente

Solicitar el DNI, realizar una identificación positiva, la cual se hace comparando los datos que contiene el DNI, especialmente la fotografía, con los rasgos físicos de la persona que lo presenta, así como con los otros datos consignados en tal documento como la firma, sexo, fecha de nacimiento.

Es muy importante asegurarse que el DNI que se recibe para la identificación del cliente sea autentico, para lo cual se deben conocer sus principales características de seguridad, como en el caso del DNI.

Verificar los antecedentes crediticios del cliente

- Verificar los antecedentes crediticios internos del cliente, para ello se debe de hacer lo siguiente.
- Consultar en los sistemas de la empresa para ver si tiene créditos vigentes
- Consulta de portafolio de clientes por las ventas anteriores, si ha tenido o no problemas anteriores.
- Consultar los antecedentes crediticios del cliente en las centrales de riesgo: SBS, Infocorp, certicom, cámara de comercio (protestos - moras), SUNAT – RUC (condición de habido, no habido)
- Acceder a información que nos de elementos adicionales para evaluar la solvencia moral del cliente, ESSALUD, RENIEC, SUNAT.
- Si el cliente presenta antecedentes crediticios negativos comunicar la cliente la denegación de su crédito, de lo contrario llenar la solicitud de crédito y adjuntar a su expediente.

Recepcionar el expediente de crédito del cliente

- Recepcionar los requisitos mínimos que exige la Empresa en la Política, Reglamento de otorgamiento de Créditos y otros documentos normativos (memorandos) emitidos por la Gerencia, estos son entre otros:
- Documentos que sustenten la identidad del cliente, cónyuge y avales (copia DNI).
- Documentos que sustenten el domicilio: (Original y copia de recibo de agua y/o luz); ubicación exacta y su propiedad.
- Documento que sustenten la existencia de algún giro y propiedad del negocio.
- Documentos que sustenten la propiedad de los bienes que se reciben como garantía.

Adicionalmente se deberá solicitar y requerir al cliente los siguientes documentos.

- Boletas de pago: Original de la última o dos últimas boletas de pago.

- Documentos que debe de presentar el aval: Copia de DNI, copia de la última o dos últimas boletas de pago.

Visitar el Domicilio del Cliente

- Visitar de manera sorpresiva el domicilio del cliente o negocio si tuviera.
- Obtener información socioeconómica y cualitativa de la unidad económica familiar: información personal (estado civil, educación, miembros del hogar), modo de vida y estado a nivel de las relaciones familiares, dirección, tiempo de residencia en el lugar y relaciones de propiedad (vivienda y negocio si tuviera el cliente).
- Percibir la presencia de elementos que puedan impactar en el desarrollo normal de los créditos que se puedan conceder a estos clientes, tales como:
- Relaciones familiares deterioradas o en proceso de disolución: Que originarían desatención del negocio y por lo tanto reducción de ingresos y capacidad de pago.
- Deterioro en el estado de salud de los miembros: Que ocasionaría gastos considerables, descapitalizando la unidad familiar o negocio y poniendo en riesgo su continuidad y el retorno del crédito.
- Fallecimiento o alejamiento de quien conducía el hogar o negocio: Que ocasionaría el cambio de dirección de la familia o negocio si tuviera.
- Verificar la identidad del solicitante, cónyuge, avales, etc., Revisando la autenticidad de las copias de los DNI de los miembros que participarán en la operación crediticia.
- Obtener la información para la elaboración del informe comercial y la respectiva firma del mismo.
- Identificar el origen de los ingresos de la unidad económica los cuales pueden provenir del trabajo individual, dependiente o de un negocio y/o de otras actividades complementarias que realiza el cliente. y que los conceptos de gastos se cuantifican no solo por los que tengan que ver directamente su sueldo, o con el negocio mismo, sino también con los de la unidad familiar (alimentación, vivienda, transporte, etc.).

Contemplar dichos ingresos y gastos en el presupuesto de la unidad económica familiar (flujo de caja), el cual permite interpretar las relaciones económicas de la

unidad familiar y del negocio mismo si tuviera, a fin de determinar si se trata de:

- Una unidad económica superavitaria cuyo excedente se ve reflejado en la capitalización de su negocio y/o mejora del nivel de vida.
- Una unidad económica de subsistencia que depende fuertemente del negocio y que logra financiar solo el consumo familiar.
- Una unidad económica cuyos gastos son mayores que sus ingresos.
- Una unidad económica que tiene altos ingresos, que por un lado permite asegurar la capacidad de pago.
- Evaluar la capacidad de pago del cliente y tener en cuenta que la cuota a descontar no debe exceder a un tercio del haber líquido. Sin embargo, excepcionalmente dicho límite puede ser superior cuando se trate de ampliaciones de créditos que han venido siendo cancelados puntualmente.
- En caso el cliente además cuente con un negocio, se determinará su cuota a pagar de acuerdo con su capacidad de pago, teniendo en cuenta los ingresos percibidos del negocio y sus gastos, se toma como referencia que la tercera parte de sus utilidades debe cubrir la cuota del crédito solicitado, con este dato se determina el monto máximo a financiar y plazo probable del crédito.

Registrar la información obtenida del cliente

- Verificar los antecedentes crediticios del cliente, cónyuge, avales.
- Imprimir la calificación crediticia consultada en centrales de riesgos externas, SBS, INFOCORP - CERTICOM, Cámara de Comercio etc.
- Registrar o Actualizar los datos de cliente (datos personales) en el sistema de la empresa (Titular, avales y cónyuges), es de suma importancia que se registre o seleccione adecuadamente toda la información requerida en las pantallas de dichos sistemas y que se cuente con el sustento documentario respectivo.
- Registrar información complementaria del cliente específicamente con los datos de la información laboral del cliente (ocupación, nombre y dirección del centro de trabajo, fecha de ingreso y remuneración neta).
- Registrar las garantías en caso sea necesario

Elaborar el expediente crediticio del cliente

Ordenar en cada una de las secciones del expediente físico la información y

documentación contenida en los papeles que el cliente presenta y la información almacenada en medios físicos (papel) y/o electrónicos que la empresa genera en los procesos automatizados de evaluación, los cuales deben separarse con hojas de cartulina de diferente color.

Adicionalmente se deberá ordenar y archivar la siguiente información.

- Copia de DNI
- Solicitud de crédito
- Dos (2) últimas boletas de pago
- Impresión de la consulta del último crédito
- Impresión información de la central de riesgos
- Garantías si hubiera
- Documentos referidos a ingresos y otros del negocio si tuviera el cliente
- Hoja de evaluación
- Historial de pagos

En caso el cliente cuenta con un negocio u actividad empresarial corresponde:

Elaborar los Estados Financieros:

(Balance, Estado de Ganancias y Pérdidas, Presupuesto de la UEF y Flujo de Caja)

Analizar la Información Económica Financiera Obtenida:

Analizar los principales indicadores económicos tales como: liquidez, solvencia, rentabilidad, endeudamiento.

Elaborar la propuesta del crédito

- Generar la propuesta de crédito, después de haber evaluado y obtenido la capacidad de pago del cliente
- Elaborar una propuesta de financiamiento no significa transcribir lo que el cliente pide o repetir la información que se muestran en otros formularios, ni consignar en el formulario una opinión que diga muy poco del negocio y del análisis de la capacidad de pago realizado. Sino que significa asumir una posición y tomar una decisión, producto del análisis realizado y no dejar que los responsables de aprobar tomen una resolución definitiva, sin haber comprendido la posición del trabajador que propone el crédito.

- Llenar la Solicitud de Crédito: Registrar los datos básicos como: el nombre del cliente, el monto solicitado, plazo probable, destino del préstamo (si es necesario) y actividad económica si tuviera el cliente.

La solicitud llevará la fecha en que se presenta y la firma de la persona solicitante, quién asumirá como titular del crédito.

Refrendar la autenticidad de la información contenida en el expediente, poniendo su sello y firma en la información correspondiente y presentar el expediente al responsable de su aprobación

La aprobación: Es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las deficiencias que, dígame de paso, parten de la mala **Evaluación** del cliente.

Corresponde efectuar las siguientes actividades:

Sustentar la Propuesta de crédito

- Agilizar el trámite de la aprobación del crédito, verificando la resolución de los responsables de su aprobación, mediante la cual se oficializa la aprobación del crédito. Los términos de la Resolución son la fuente para la elaboración del pagaré, letras y el procedimiento administrativo del crédito.
- Sustentar y argumentar su propuesta documentada, al nivel de aprobación correspondiente, de esta manera los créditos contarán con la firma autorizada que respalda la propuesta del otorgamiento.

Evaluar la Propuesta de crédito

Evaluar las propuestas de crédito (Supervisión Preventiva), presentadas por los funcionarios de Crédito teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- **Con quien se Trabaja.** - Debe tener en consideración con respecto a la evaluación de las propuestas del vendedor lo siguiente:
 - El grado de madures de criterio,
 - El desarrollo de la capacidad de análisis que haya desarrollado.
 - La responsabilidad que en el cumplimiento de sus funciones haya

demostrado, lo cual se conseguirá a través de la experiencia y un constante entrenamiento y evaluación a través de la realización de las reuniones de coordinación, de morosidad, capacitación y rotación que el jefe de créditos debe procurar para todos los vendedores a su cargo con la finalidad de tener un equipo homogéneo y de un mismo nivel de desempeño.

- Conocer las competencias o capacidades, habilidades, deficiencias, méritos, deméritos e indicadores de desempeño de los colaboradores que se encuentran a su cargo (niveles de morosidad, crecimiento de cartera, número de clientes que maneja con eficiencia, etc.) e incluso de los hábitos y estilo de vida en aplicación de la política de “Conoce con quien trabajas”.

Realizar una Supervisión Selectiva Basada en el Conocimiento. - Debe tener en consideración, poner mayor énfasis y cuidado en la evaluación de las propuestas que presenten los siguientes trabajadores:

- Nuevos vendedores, que recientemente ingresaron a la empresa

Coordinar el Trabajo en Equipo. - Para realizar una adecuada evaluación de las propuestas de financiamiento que le sean presentadas, deberá establecer las coordinaciones con los colaboradores de Crédito a su cargo correspondientes a:

- Los horarios de evaluación y aprobación de las propuestas de crédito, que sincronice con los tiempos u oportunidad en que se han comprometido con responder o desembolsar el crédito a los clientes y que al mismo tiempo permita mantener una revisión adecuada de las propuestas de crédito.

Revisar el Sustento de las Propuestas de Financiamiento. - Previamente a la aprobación de las propuestas de financiamiento debe revisar lo siguiente:

- Analizar la evaluación económica - financiera del negocio si tuviera el cliente, la unidad económica familiar y otra información del cliente que considere necesario analizar a fin de asegurar el retorno del crédito.
- Verificar que el expediente crediticio (físico y electrónico) del cliente, cumpla con mantener la información vigente.
- Verificar el correcto uso de los formularios, presentación orden y formalidad de los documentos mínimos exigidos de acuerdo con el Reglamento de

Créditos y otras normas vinculantes de la empresa.

- No aceptar la presencia de copias ilegibles o caducos (vencidos), borrones, ni enmendaduras en los documentos y formularios respectivos.

Poner énfasis en el análisis que elabora el vendedor. - Durante la evaluación de la Propuesta de crédito deberá poner énfasis en el análisis que elabora el colaborador especialmente en lo que se refiere a:

- La capacidad y moral de pago, vigencia, suficiencia y pertinencia de la información que sustenta dicho análisis.

○ **Fundamentar el Dictamen (Aprobar, desaprobar o Devolver)**

Corresponde al administrador, o quienes hagan sus veces, efectuar las siguientes actividades:

- Emitir su comentario fundamentando de manera clara y concisa la decisión que adopte respecto a la propuesta de crédito que ha evaluado
- Emitir sugerencias y observaciones en la resolución del crédito.

○ **Atender Oportunamente las Propuestas y Registro de Ausencias**

- Atender todas las propuestas de crédito que se le hayan presentado, antes de ausentarse de la Oficina, salvo que se trate de eventos imprevistos que no le permitan registrar su ausencia.

El desembolso: Entrega de dinero en efectivo, o producto como consecuencia de la evaluación y aprobación del mismo.

Corresponde efectuar las siguientes actividades:

Comunicar los resultados al Cliente

- Hacer todo lo posible para dar una respuesta inmediata al cliente en el transcurso de 24 horas después de haber finalizado la recolección de la información.
- Desembolsar los Créditos, verificar que el crédito haya sido aprobado y que tenga como mínimo dos (2) firmas, la cual varían de acuerdo con el monto del crédito.
- Proceder con el otorgamiento del crédito al cliente.

Seguir y Controlar: El seguimiento debe ser altamente dinámico. La finalidad del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la rentabilidad de la empresa, ni los niveles de liquidez de la institución. Este seguimiento consiste en: visitas sistemáticas al negocio y al domicilio del cliente; un sistema de sanciones a través de recargos y acciones judiciales como última fase de recuperación; utilización eficiente del programa computarizado diariamente; estar permanentemente actualizado sobre las necesidades de financiamiento.

Corresponde efectuar las siguientes actividades:

Custodiar y Ordenar los Expedientes de Créditos

- Recoger los expedientes de los créditos que hayan sido aprobados y guardarlos en los respectivos muebles archivadores, cuyos cajones deberán mantener cerrados bajo llave.
- Mantener fuera del mueble archivador, aquellos expedientes que efectivamente se están utilizando para su evaluación. Se entiende que sólo se puede evaluar un crédito a la vez en un momento determinado, por lo que aquellos otros expedientes se sacarán sólo cuando vayan a ser efectivamente utilizados con la finalidad de no tenerlos apilados en los escritorios, mesas de trabajo, el suelo o sobre los muebles archivadores. El orden que se mantenga en este aspecto se proyectará como la imagen de la empresa ante sus clientes.

Generar los Reportes de Seguimiento

- Generar los siguientes reportes con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo:
 - Reporte diario de mora
 - Reporte de proyección de pagos,
 - Reporte de créditos cancelados en el día.
 - Listados de créditos vigentes.

Monitorear el crédito

- Verificar el listado de morosidad, informando al cliente del atraso presentado en el pago de sus cuotas, mediante llamadas telefónicas, visitas y envíos de

cartas, tratando en todo momento de lograr que las cuotas atrasadas sean canceladas.

Monitorear Nuevas Necesidades de crédito

- Realizar llamadas telefónicas a los clientes, para proponer de manera oportuna nuevos financiamientos, créditos adicionales, complementarios o por campañas.
- Visitar a clientes recurrentes o antiguos cuya información está vencida.

La recuperación: Es la visita a los clientes en mora, desde el primer día de vencimiento, pudiendo ser antes del vencimiento, para el caso de los clientes “difíciles”.

Corresponde efectuar las siguientes actividades:

Realizar Cobranzas Preventivas

- Realizar las acciones de cobranza y recuperación considerando los horarios permitidos por la ley de protección al consumidor y manteniendo en todo momento una posición firme y de mutuo respeto con el cliente.
- Comunicar por escrito que el pagaré/letras será protestado y posteriormente será enviado a demanda judicial, copia de esta comunicación será archivado en el file del deudor, una vez transcurridos cuarenta y cinco (45) a sesenta (60) días de mora, según el saldo de capital vigente, se pasará el expediente a demanda judicial para su respectivo trámite.

Realizar Gestiones de Cobranza Judicial

- Verificar y estudiar diariamente los listados de mora y listados de demanda judicial del Área a su cargo y exigir, cuando corresponda, que los colaboradores de Créditos presenten oportunamente al Administrador los expedientes de los créditos dentro de los plazos establecidos en la Política de Cobranza Judicial, para el inicio de la acción judicial correspondiente.
- Preparar los expedientes de clientes que presenten una morosidad mayor a 60 días y enviar el expediente al asesor legal para que se inicie el proceso respectivo.

- Hacer el seguimiento respectivo del proceso judicial, teniendo un archivo para cada cliente en donde se archive todas las notificaciones y documentos respectivos.
- Enviar carta judicial al cliente comunicándole que sus prendas van a ser adjudicados, embargados.

Cobranza

Sistema de cobranza

Según, Salgado, C. (2006), la cobranza comienza desde el momento que el cliente solicita el crédito. Con este concepto se contribuye a la cobranza al brindar información completa y los mensajes adecuados al cliente. Sin embargo, el tema de los atrasos o morosidad es ineludible tarde o temprano y por ello es importante contar con un buen sistema de cobranza.

También señala que la cobranza a microempresarios, dadas sus particulares características (sector heterogéneo, limitado acceso al crédito formal, baja relación capital por supuesto de trabajo, “todismo” del conductor de la microempresa, etc.) especialmente en el sector rural agropecuario, deberá tener un tratamiento especial que tenga en cuenta estas características.

El aval como método de presión resulta eficaz y, en primer lugar, se debe lograr un compromiso explícito del aval para el pago de la deuda en caso de atraso del titular de la deuda.

En consecuencia, un sistema de cobranza eficiente debe lograr generar mensajes, políticas, procedimientos y atribuciones absolutamente claros y basarse en 4 grandes principios:

A) Se premia al pago oportuno y se castiga el atraso

El principal incentivo es la posibilidad del cliente de acceder a futuros préstamos. Un cliente que ha pagado con atrasos reiterados tiene menos posibilidad de acceder a otro crédito en comparación a un cliente que nunca se atrasó.

Por otro lado, el cliente deberá comprender que, dependiendo del tiempo de atraso, su nombre figurará en alguna central de riesgos, lo que le impedirá, en el futuro,

acceder a un nuevo préstamo en cualquier entidad financiera, además del riesgo de que se le inicie una posible acción judicial.

B) La persona que coloca el crédito deberá estar involucrado en la cobranza.

En razón del empoderamiento que se da al asesor de crédito, basado en la confianza que se tiene de éste, a la hora de proponer y aprobar el crédito, también debe ser responsable en primera instancia de la cobranza.

Lo anterior obedece a dos razones:

- El asesor tiene un mayor conocimiento del cliente y su situación, por lo que puede manejar mejor el “mensaje” de cobranza de acuerdo con la realidad del cliente.
- El crédito implica una relación de compromiso y confianza recíproca entre las partes. El asesor tiene que creer que el cliente va a pagar. El cliente tiene que creer que puede acceder a otro préstamo.
- Entonces, en caso de producirse un caso de mora, el asesor primero debe agotar las gestiones de cobranza (visitas, notificaciones sin plazos perentorios porque perderemos credibilidad).

C) Deben existir procedimientos adecuados y acciones oportunas.

Un sistema de cobranza adecuado debe considerar como parte importante la cobranza preventiva; por lo tanto, antes de vencerse la cuota, se le deberá recordar al cliente esa situación (remisión de notificación o visita).

La visita inmediata, después de producida la mora, genera un mensaje claro sobre la importancia del pago oportuno.

Está comprobado que la mejor manera de mantener una morosidad baja es con un seguimiento cercano a los clientes. Por ello, el asesor deberá visitar a todos sus morosos, esta visita debe realizarse aun cuando existan antecedentes que le permitan creer al asesor que el cliente va a pagar en los próximos días.

Función de la gestión de cobranza

Según, MOLINA, V. (2002), son cinco las funciones básicas de un gestor de cobranza y son las siguientes:

- Recuperar las cuentas y documentos por cobrar de la empresa, que presentan diversos grados de dificultad,
- Deberá hacerse de manera adecuada; o sea, respetando las jerarquías. No debe recibir el mismo trato el deudor que reconoce lo que debe, pero de momento no puede pagar, que aquel que dice “háganle como pueda”
- Debe ser oportuna, o sea, no dejar pasar un largo tiempo para ejercer presión sobre el cobro, Dejar de cobrar es mal signo para el deudor. Significa inflexibilidad con el deudor. Cada caso debe ser estudiado para darle el tratamiento adecuado.
- Debe ser completo, o sea, que es necesario recuperar la totalidad del adeudo sin que esto signifique inflexibilidad con el deudor. Cada caso debe ser estudiado para darle el tratamiento adecuado.
- Debe ser dejando la puerta abierta para la celebración de operaciones futuras. En hecho de que un deudor se haya atrasado en el pago de su adeudo, no significa cancelar toda posibilidad de tener tratos con él en el futuro. Ya que todo negocio suele pasar por momentos difíciles que obligan al no cumplimiento de las obligaciones. Con este cliente habrá de necesitar de profundizar la investigación de crédito.

Procedimientos y Técnicas de Cobranzas

Según, **ETTINGER, R. P. y GOLIEB, D. E. (2004)**, en cualquier sistema de cobranzas las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas.

- 1. Recordatorio.**
- 2. Insistencia o persecución.**
- 3. Acciones o medidas drásticas.**

En cada una de las etapas mencionadas, se aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranzas, debe tener dentro de sus prácticas de control actividades como envío de estados de cuentas mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

El envío de estados de cuentas mensuales a los deudores es una de las prácticas más comunes, tanto en crédito comercial como de consumidores. Los estados de

cuenta sirven para que el deudor pueda verificar los cargos que se le han hecho en cuentas por sus compras, cargos financieros y los abonos por sus pagos. En cuanto a la utilización del sistema de recordatorio del Departamento de Cobranzas, en una empresa que maneja pocas cuentas por cobrar es posible estudiar u observar cada caso en forma individual, en períodos de tiempo relativamente cortos.

Para esto debe disponer de un registro suplementario, tarjeta índice o archivo especial del cliente que le recuerde que se han hecho las gestiones posibles para efectuar los cobros correspondientes. En el caso de las compañías que manejan muchas cuentas, no es práctico utilizar el mismo sistema de recordatorio señalado anteriormente, sino uno que de acuerdo con la gran cantidad de cuentas que maneja tenga como objeto en primer lugar recordar al departamento de crédito las cuentas vencidas que cada día requieren su atención y en segundo lugar registrar la acción tomada en el esfuerzo de cobranza, así como también la fecha en que esta acción se tomó. El trabajo hecho en esta forma contribuye a que se incurra en menos repetición de registros y menos actividad de oficina, lo cual hace más eficaz el sistema. Los sistemas establecidos para empresas que manejan muchas cuentas, y que se constituyen con el objeto señalado anteriormente (más que todo en el manejo de crédito de consumidores) pueden variar en detalles, generalmente son un sistema de tarjetas de índice archivadas en orden de fecha o un sistema de tarjetas de registro en el cual las cuentas se archivan en orden alfabético y por fecha. Al respecto no se sugiere un modelo particular de tarjeta, en vista de que sus especificaciones varían de acuerdo con el sistema de trabajo de cada empresa y sus políticas de cobro, según se trate de crédito comercial o crédito de consumidores.

1. La etapa de recordatorio.

Una vez que se haya cumplido con el envío de los estados de cuenta mensuales, se procede a de revisar el registro de recordatorios del departamento de cobranzas antes de iniciar el procedimiento de cobro. El primer recordatorio manifiesta al cliente que no ha cumplido con su pago habiendo ya pasado la fecha de vencimiento de su factura. Es normal, que transcurran varios días entre las fechas de vencimiento y las de recordatorio. La primera notificación de cobro, a manera de recordatorio, debe ser impersonal. La técnica en esta etapa puede consistir en un estado donde

figuran los conceptos de la deuda, copia fotostática o duplicado de facturas vencidas, correspondencias a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, tarjetas impresas o estados de cuenta los cuales se envían a los deudores de acuerdo con el tiempo de atraso, y si no se cuenta con este medio para contactarse con el cliente se efectuará a través de una visita a su domicilio o su centro de actividad empresarial o profesional. Estos recordatorios pueden ser repetidos si enviado un primer recordatorio no se obtiene el pago de la cuenta en reclamo.

Cualquiera de las modalidades de técnicas mencionadas que se utilicen en esta etapa es principalmente con el propósito de que:

- a. El cliente recuerde que tiene pagos vencidos
- b. El cliente pague a la brevedad posible.
- c. Se evite el envío de un segundo o tercer recordatorio y en consecuencia, se minimicen los gastos de cobranza.
- d. Se puede dar el caso de que el cliente haya efectuado su pago, en fecha posterior al envío del primer recordatorio y anterior al recibo de éste; en tal circunstancia, es usual que en los medios utilizados se le exprese, que en caso de haber efectuado el pago antes del recibo del recordatorio, haga caso omiso de éste. Así los modelos de recordatorio podrían variar de acuerdo con las condiciones de atraso en que se encuentre el cliente.

No obstante, el modelo de recordatorio a ser utilizado dependerá del tipo de respuesta que se haya obtenido de los clientes una vez que hayan sido contactados y de las razones que expongan los clientes para no haber realizado sus pagos oportunamente.

2. Etapa de insistencia o persecución

Una vez cumplida la etapa de recordatorio, y si las gestiones realizadas fracasan, entonces la etapa siguiente es la de insistencia o persecución. En esta fase del procedimiento de cobranzas, se busca un programa de acciones sucesivas que se apliquen a intervalos regulares, según la compensación de la cuenta con los esfuerzos que se realicen para cobrarla.

Tanto el programa de desarrollo como la técnica a utilizar dependen de la naturaleza de la cuenta por cobrar, de cómo esté clasificado el deudor, la clase de negocio a que se dedique el acreedor y la política para el tratamiento de las cuentas vencidas. La duración de la etapa de insistencia puede ser corta o larga, puede tomarse días como también varios meses y por ello es necesario tomar en consideración el factor tiempo en relación con los esfuerzos, en términos monetarios, que se realicen para cobrar las cuentas.

La técnica aplicable en esta fase del procedimiento de cobro consistiría en el uso de medios similares a los utilizados en la fase de recordatorio, pero empleando en una forma más enérgica o agresiva de tal manera que las comunicaciones dirigidas al deudor se hacen con frecuencia, a intervalos de tiempo cortos, en términos enérgicos.

La insistencia puede ser mediante un envío constante de cartas, correspondencias vía fax o correo electrónico; con frecuencia, con cierto grado de determinación. Es altamente recomendable la realización de entrevistas personales con los deudores cuando los medios anteriores no han tenido éxito, o utilizando también a los agentes de ventas por el conocimiento que tienen de los clientes, de sus necesidades del producto o mercancía y de saber que si el cliente no paga la cuenta vencida el próximo pedido le sería negado. En consecuencia, los vendedores, en vista de su interés por colocar los pedidos, se verían animados a persuadir al cliente para que cumpla con el pago vencido.

En esta etapa se podrán realizar las siguientes acciones:

- a. Cobranza según días de vencimiento:** Estas acciones están orientadas a reducir los importes de créditos vencidos y reducir el índice de mora a niveles aceptables.
 - i. De 01 a 30 días de mora:** Inmediatamente, desde el primer día en el que el cliente incurre en morosidad, el colaborador responsable del crédito debe llamar o visitar al cliente con la finalidad de informarse de las causas que

originan el atraso y determinar si éste será de corta duración o si el atraso será prolongado debido al deterioro de su capacidad de pago.

En esta etapa el administrador a través del seguimiento oportuno del reporte diario de morosidad debe evaluar las acciones seguidas por el responsable de créditos, especialmente la identificación de las causas del atraso en el pago de los clientes y, previa evaluación de la capacidad de pago, la procedencia o no de las reprogramaciones.

La oportunidad de estas acciones implica que el atraso del crédito no supere los 15 días de mora, máximo no supere los 30 días, excepto en los casos que se aprecie falta de voluntad de pago o que la capacidad de pago ha desaparecido (sin fuente estable de ingresos) o sea inminente su desaparición o reducción a niveles de subsistencia, en cuyos casos según se disponga de garantías se podrá enviar a Cobranza Judicial o en caso contrario intensificar las acciones de cobranza administrativa:

- ✓ Llamadas y visitas de cobranza, emisión y entrega de avisos de vencimiento,
- ✓ Requerimientos de pago de la(s) cuota(s) en morosidad o del total del crédito.
- ✓ Invitación a reprogramar su crédito,
- ✓ Suscripción de acuerdos de pago que se materialicen en reprogramaciones.
- ✓ Proponer acciones judiciales, castigo o condonación, según los lineamientos de la Política de Créditos en Cobranza Judicial y Castigo respectivamente.

Merecen especial atención los casos de clientes que, pese a presentar retrasos vienen realizando pagos periódicos menores o iguales a los importes de las cuotas inicialmente pactadas, arrastrando o manteniendo de esta manera un número de días de atraso de un mes a otro, lo cual se debe corregir con una reprogramación, según corresponda.

ii. De 31 a 60 días de mora: En esta etapa se deberá concretar la reprogramación, si la evaluación de la capacidad de pago así lo permite y si

por diferentes factores ajenos al responsable del crédito no se pudo realizar en la etapa anterior, con la finalidad que se pueda evitar el crecimiento de la deuda a niveles fuera del alcance de los clientes o el inicio de la acción judicial y acarrear mayores costos y gastos de cobranza para el cliente, esta etapa se considera como prejudicial por lo que tanto el Área Legal como el Área de Recuperaciones podrán participar en las acciones conjuntas de cobranza administrativa, detalladas anteriormente, con la finalidad de ir tomando conocimiento del estado y efectividad de las acciones desarrolladas hasta entonces.

Se debe tener presente que en todos los casos de reprogramaciones debe existir capacidad y voluntad de pago, y no dejarse sorprender por aquellos clientes que sólo realicen ofrecimientos de pago con la finalidad de ganar tiempo para realizar o deteriorar o impedir la ejecución de los bienes ofrecidos en garantía (si hubiera).

iii. De 61 a más días de mora: Para aquellos créditos que no sea posible iniciar el proceso de recuperación por la vía judicial debido al escaso importe de deuda, deterioro de las garantías que cubren los créditos (si hubiera), o no tener bienes por ejecutar, se deberá continuar, insistentemente, con acciones de cobranza administrativa. En tal sentido:

1. Créditos con deuda mayor de 3 UIT (deuda total). - La cobranza del crédito será responsabilidad del Área Legal, para lo cual el responsable del crédito debe remitir el expediente respectivo en su debida oportunidad. Sin perjuicio del proceso iniciado, el Área Legal evaluará la posibilidad de remitir el expediente al Área de Recuperaciones para que realice las acciones de cobranza o negociación extrajudicial (administrativa) y lograr que el cliente reanude sus pagos y asuma un compromiso de pago, siempre que se considere que existe poca probabilidad de recuperación efectiva dentro del proceso judicial, debido al estado de las garantías y su valor de realización actual, así como a la ubicación del cliente y las dificultades para la ejecución de las sentencias favorables.

Respecto a los procesos judiciales, por los que se hayan suspendido en

virtud de un compromiso de pago asumido por el cliente, el Área Legal deberá remitir copias de estos compromisos al Área de Recuperaciones para su seguimiento y control del cumplimiento. En los casos de incumplimiento de estos acuerdos de pago el Área de Recuperaciones, previo a realizar las acciones (cobranza administrativa) para que el cliente cumpla con los pagos comprometidos, deberá informar al Área Legal y plantear el reinicio de las acciones judiciales.

- 2. Créditos con deuda menor a 3 UIT (deuda total).**- El Área de Recuperaciones será responsable de ejecutar, conforme a sus procedimientos la cobranza administrativa de los créditos cuya recuperación no se han podido llevar por la vía judicial, procurando la recuperación total del crédito o determinar el importe cobrable según la actual situación de la capacidad de pago del cliente y/o determinar su incobrabilidad total o parcial e informarlo a la Administración con la propuesta de pago, castigo y/o condonación conforme las normas internas sobre el particular.

Asimismo, el Área de Recuperaciones deberá requerir al Administrador que remita al Área Legal para su ejecución por la vía judicial los expedientes de créditos que tengan bienes susceptibles de ser embargados.

3. Etapa de acciones o medidas drásticas

Una vez agotados los medios posibles en las etapas de recordatorio y persecución, no queda otro camino que emplear medidas drásticas en contra del deudor, a pesar de que esto significa la ruptura de las relaciones con éste. Las técnicas más utilizables en esta etapa son las siguientes:

- a. Mediante letras de cambio**
- b. Mediante los servicios de una agencia de cobranzas**
- c. Mediante el uso de abogados.**
 - a. Cobro mediante letras de cambio**

La letra de cambio constituye uno de los instrumentos de más uso en el ambiente comercial, la cual es una demanda de pago emitida por una

persona o empresa a cargo de otra persona o empresa. Sobre su contenido la letra de cambio debe especificar.

1. La denominación de letra de cambio.
2. La orden simple y pura de pagar una determinada suma.
3. El nombre del que debe pagar (librador).
4. Fecha en que debe pagarse la letra o de vencimiento.
5. En qué lugar debe efectuarse el pago.
6. A quien debe efectuarse el pago o beneficiario.
7. La fecha y el lugar en que la letra fue emitida.
8. La firma de la persona que emite o gira la letra, o sea, el librador.

Cuando se está en la etapa drástica y el acreedor gira una letra de cambio contra un cliente, lo hace por el monto de los pagos y puede ser exigido un aval o fianza por documento suscrito o puede ser descontado ante el banco que esté dispuesto aceptar la operación, el cual recibe la letra del girador o endosante descontado una parte del valor de vencimiento de la letra y entregada entonces al presentante de la letra su valor menos la parte descontada. La letra de cambio tiene la ventaja de que por ser un instrumento de crédito negociable, puede ser endosado y utilizado como medio de pago, da derecho al tenedor de la letra a proceder a su cobro mediante procedimiento judicial.

b. Cobro mediante servicios de una agencia de cobranza.

Las agencias de cobranza son instituciones que se encargan de realizar cobros por cuentas de un acreedor que ha tenido dificultades para recuperar ciertos créditos de plazo vencido. Cuando se entrega una cuenta por cobrar a una agencia, el acreedor interesado está resignado a perder una parte de la misma por concepto de los honorarios que tendría que pagar por dicho concepto y por supuesto iría a contribuir al aumento de los gastos de cobranza. No obstante, la entrega de la cuenta vencida a la agencia de cobros repercute profundamente en el ánimo del deudor quien ahora se verá obligado a pagarle aun acreedor diferente y podrá temer a su caída en el desprestigio en el ambiente de los negocios por insolvencia.

Debe tomarse en consideración que las agencias de cobranzas pueden prestar también servicios en el suministro de información cuando se investiga a un cliente para concesión de crédito.

Es de suma importancia que el acreedor calcule el beneficio que se pueda obtener de la cuenta a recuperar. En este sentido, debe tomar en cuenta la compensación que debe haber, en términos de beneficio, entre el monto a recuperar y el costo total de la recuperación.

c. Cobro mediante el área de asesoría legal o uso de servicios de abogados.

Cuando una cuenta se le entrega a un abogado, son con las instrucciones de que proceda inmediatamente y en forma enérgica. Utilizando este medio de cobranza el acreedor está dispuesto a terminar sus relaciones comerciales con el deudor. Este medio de acción drástica es el más enérgico de todos los utilizables y posiblemente sea el máximo intento que se haga para cobrar una cuenta vencida. Un abogado hábil intentará una demanda al serle entregada la cuenta para el cobro. Inmediatamente gestionará el cobro total de la deuda y si esto es imposible llegaría a un convenio a favor de su cliente.

Como un último recurso se acudiría a un juicio, pero es costoso, puede resultar difícil demostrar la deuda y obtener un fallo favorable, y aun obteniendo dicho fallo se puede presentar el caso de que los recursos con que cuenta el deudor no son suficientes para cancelar la cuenta y podría ser tan difícil cobrar como al principio la deuda.

En esta etapa los abogados y/o el área legal de la empresa podrán realizar las siguientes acciones:

- **Recepcionar y evaluar el expediente del cliente:** Recibir los expedientes conteniendo las letras, pagare originales, verificar el contenido de los documentos.
- **Elaborar la Demanda:** Evaluar la acción judicial a iniciar y elabora la demanda respectiva dentro del plazo de 7 días de recibido el expediente.
- **Interponer la Demanda:** Se interpone ante el poder judicial la demanda de obligación de dar suma de dinero o medida cautelar fuera de proceso.

Admitida a trámite la demanda deberá verificarse el acto procesal de notificación judicial por cedula o exhorto.

Situación Económica

Definición: Por situación económica se entiende a la capacidad de la empresa para generar un resultado, que podrá ser positivo (beneficio) o negativo (pérdida).

Active Partner (S.F.), define a la situación financiera como el Estado del activo, del pasivo y del patrimonio neto de una sociedad en un momento concreto, expresado mediante el balance de situación. A esto se le puede añadir que es la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones corrientes y no corrientes que haya contraído en el desarrollo de su actividad económica.

Fabra, A. El concepto de situación económica hace referencia al patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen.

Según Altamira Pablo (2012); Lo económico: Tiene que ver con las ganancias y pérdidas. Según la contabilidad, en el momento que entrego un producto es cuando debe computarse el ingreso y costo por esa mercadería en los resultados de la empresa. Los gastos, por su parte se deben “contabilizar” en el mes en el cual se usan/compran (Luz de enero en enero, Internet de marzo en marzo, insumos de oficina cuando los compro, etc.). Si, por ejemplo, en un mes, entrego 3 productos que me habían costado \$50 c/u a un precio \$150 c/u, ese mes tendré una ganancia de \$300 independientemente de si cobre o no en el mes.

Situación Financiera

Fabra, A. Mientras tanto, la situación financiera se refiere a la capacidad que poseen las personas, empresas o sociedad de poder hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas.

Importancia: De acuerdo a **Briceño, P. (2013)**, la información financiera es provista por los Estados Financieros. (...) que tienen como fin último dar a conocer -en forma integral- en un momento determinado o a lo largo de un período determinado, la situación económico-financiera de la empresa a fin de saber lo que se ha hecho bien, corregir, si es el caso, las acciones adoptadas o tomar nuevas decisiones. Por otro lado, hay otras personas que también están interesadas en conocer los números de la empresa. Así, un cliente podría necesitar saber cuál es la situación de la firma, a fin de tomar la decisión de ordenar o no un pedido; una institución financiera necesitaría saber cómo le va a la empresa para otorgarle un préstamo; un proveedor, para extender una línea de crédito, y last but not least; un potencial accionista, antes de decidir aportar capital también requeriría conocer la situación de la firma. Por lo antes mencionado, se deduce que la situación económica y financiera de una empresa se encuentra contenida en los Estados Financieros (información financiera) que esta elabora, siendo muy importantes para la toma de decisiones por parte de los usuarios internos y externos.

Lo financiero: Tiene que ver con cuándo se cobra lo vendido y cuándo se paga lo comprado, independientemente de cuándo haya ingresado o salido la mercadería. Es decir, solo tiene en cuenta cuándo entra o sale dinero de empresa. Si cobro al entregar la mercadería, si pago el alquiler en el mes que se corresponde con el gasto, si compro útiles para la oficina y los pago en efectivo en el momento, etc., lo financiero coincide con lo económico. Sino NO. Lo más común es que no coincidan.

Ambos son importantes para asegurar que tendré un negocio saludable. Con lo económico se debe determinar si se gana o no dinero. Pero, por otro lado, también se debe planificar lo financiero para saber si en algún momento se necesitará pedir más dinero para llevar a cabo el negocio y de qué monto se está hablando.

El autor **Leonardo F. Gargiulo**, expresa: **La diferencia entre lo económico y lo financiero.**

Es común que, en un negocio, al momento de sacar números, se confunda lo económico con lo financiero. Al final del día, y luego de hacer la caja diaria, se suele escuchar: “Hoy me fue bien” u “hoy, me fue mal”, todo en función a la cantidad de dinero que hay en el cierre de la caja de ese día. Pero, cabe destacar,

que el hacer la caja no mide si me empresa gana o pierde. Sino que solo determina la posición financiera (diaria en este caso) que se tiene.

Vayamos por partes... Cuando se refiere a “**lo económico**” se está haciendo alusión a si una empresa gana o pierde. Y para saber esto, se debe hacer la siguiente ecuación:

Ventas

Menos: Costos

Más: otros ingresos

Menos: otros egresos

Resultado Económico (Pérdida o Ganancia).

Si al final de la ecuación el resultado es positivo, entonces la empresa habrá ganado. En cambio, si el resultado es negativo la empresa habrá perdido. Pero no debe dejar de destacarse que este análisis tiene que ver con las operaciones concretadas independientemente del momento de pago o cobro de las mismas. Se rige bajo el criterio de lo devengado (es decir, se computa una vez perfeccionado el negocio, ya sea con la factura o el remito, NO cuando se paga o se cobra). Esto quiere decir que un negocio puede ser rentable pero financieramente inviable. Sigamos avanzando para comprender esto mejor.

En cambio, en “**lo financiero**” se está haciendo alusión a los ingresos y egresos de caja, que está directamente ligado al momento en que se realizan los cobros y los pagos. Lo que, en definitiva, termina mostrando la posición financiera de la empresa (ingresos menos egresos).

Fabra, A. Diferencia entre situación económica y situación financiera

Las principales diferencias entre situación económica y situación financiera que podemos destacar son:

- La situación económica se mide por el total del patrimonio.
- La situación financiera se mide por la capacidad de hacer frente a sus deudas.
- A pesar de que ambas están estrechamente relacionadas, no tienen por qué ir en la misma dirección.
- Para tener una buena situación económica, es importante que nuestro patrimonio no esté comprometido por deudas.
- Para tener una buena situación financiera, es necesario no tener deudas o tener el efectivo suficiente para pagarlas sin problemas.

Principales consideraciones autorales sobre el análisis económico – financiero.

Xiomara Vázquez Carrazana; Daymara Pompa Tornés; Aylin Guerra Fonseca El término “**Económico – Financiero**” posee un estrecho vínculo con la evaluación del trabajo de dirección de las empresas, a partir de la importancia de vincular los resultados con lo ya acontecido y con lo que está por ocurrir. **El análisis económico - financiero** de las empresas es considerado como una parte de la gestión, que comprende el estudio de las conexiones existentes entre los hechos y fenómenos monetarios que ocurren en el ámbito interno de la misma, así como por los resultados que de ellos se derivan.

El autor Urías Valiente (1995) en su obra *Análisis de Estados Financieros* señala:

“...El análisis de estados financieros, trata de investigar y enjuiciar, a través de la información contable cuáles han sido las causas y los efectos de la gestión de la empresa para llegar a su situación actual y así, predecir, dentro de ciertos límites cuál será su desarrollo en el futuro, para tomar decisiones consecuentes...” (*Urías Valiente, J., Análisis de Estados Financieros, Editorial Mc Graw-Hill, España Madrid.p.105.1995*).

El autor Fowler Newton (1999) en su obra *Análisis de Estados Contables* señala: “...El análisis de Estados Financieros, también denominado análisis económico financiero, análisis de balances o análisis contable, es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación o perspectiva de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas...” (*Fowler Newton, E., Análisis de Estados Contables, Ed. Macchi, Buenos Aires Argentina p 110. 1999*).

El análisis e interpretación de los Estados Financieros proporciona una valiosa perspectiva de conjunto, de la situación de la entidad por su carácter integral y por su relación con los objetivos finales.

Es variado el empleo que puede hacerse de los Estados Financieros, sin embargo, su lectura tiene además de los propósitos específicos de cada caso el objetivo común de producir una evaluación global, que enmarque y matice los resultados.

Dicha evaluación que se designa por posición económico - financiera representa la perspectiva de la empresa, siendo el conjunto de dos posiciones diferentes, una

posición económica y una posición financiera.

Se coincide con la definición de posición económica y posición financiera expuesta por el **autor Pérez Carballo(1997)** en su obra: Lo que dicen y no dicen los Estados Financieros cuando señala: “...Por posición económica se entiende la capacidad de generar beneficios, rentabilidad, generar utilidades durante un período determinado, de ahí que se identifica como el motor de la empresa; igualmente, la posición financiera se identifica con la capacidad de afrontar y atender al conjunto de pasivos y obligaciones financieras a cualquier plazo, por lo que se considera puede integrar por tanto, dos dimensiones diferentes, liquidez y endeudamiento...” (*Pérez Carballo., Lo que dicen o no dicen los Estados Financieros, Editorial Mentat. Madrid.p.121,1997*).

Para evaluar la posición **económico-financiera** se usan diversos indicadores, sobre este particular, las posiciones adoptadas por los especialistas y otros investigadores de la materia son múltiples, por lo que se expondrán algunos de los criterios de clasificación contemporáneos que más se reiteran en los estudios realizados. (<http://www.eumed.net/ce/2010a/ctf.htm>)

Diversos autores adoptan el criterio de clasificación atendiendo a la posición económica y posición financiera, tales como **Pérez Carballo (1993)**, **Fernández, Sara (2001)** con muy pocas diferencias o criterios específicos de valoración.

Para los autores Cuervo y Rivero (1994) el análisis debe realizarse teniendo en cuenta los indicadores de solvencia, actividad, estabilidad y rentabilidad. **El autor Andrés Suárez (1995)** plantea los indicadores de situación, actividad o gestión, rentabilidad, productividad y Bursátiles.

Para la elección de indicadores siguiendo la propuesta del autor **Banegas Ochovo (1998)** que los clasifica en función de los Estados Financieros utilizados, se podrían calcular los indicadores financieros a partir de los datos que aporta el Estado de Situación Financiera, indicadores económicos basados en la información recogida en el Estado de Resultados e indicadores mixtos que resultan de la combinación de los datos contenidos en ambos Estados.

Los autores **Mateus, Beleguer Diana y Cerzuelas (2000)** plantean los indicadores de análisis del rendimiento, evolución de las ventas, margen comercial y costos, análisis de la productividad y análisis patrimonial y financiero.

El autor Amat Salas (2000) plantea indicadores de liquidez, endeudamiento, rotación del activo, gestión de cobros y pagos, análisis de las ventas, análisis de los gastos, análisis de la productividad y la eficacia, análisis de la rentabilidad el autofinanciamiento y el fondo de maniobra.

La autora Gil La fuente (2001) define tres grandes grupos de indicadores basados en un análisis estático, estática comparativa, Posicionamiento de la empresa y comparación con ratios estándares.

González Montpellier (2001) quien plantea el análisis dividido en dos grupos de razones: Razones lógicas y fisiológicas y Razones económicas. Las razones lógicas son orientadas a determinar la posición financiera, se trata de razones estructurales calculadas sobre el Estado de Situación Financiera. Las razones fisiológicas son razones asociadas al análisis del funcionamiento de la entidad, reflejándose a través del activo y pasivo circulante o de la capacidad para acumular beneficios.

Las razones consideradas por esta autora como razones económicas son orientadas a la determinación de la posición económica de la entidad, calculadas sobre el Estado de Resultado o de carácter mixto.

El autor Ruiz Ramírez (2001) considera cuatro grupos de indicadores, indicadores cuantitativos de resultados (cumplimiento de las ventas, cumplimiento del plan de ingreso, cumplimiento de los planes de producción, cumplimiento de las utilidades), Indicadores relativos de rendimiento (Liquidez, solvencia, productividad, costo por peso), Indicadores de calidad (Índice de clasificación), Indicadores de importancia (Crecimiento de las ventas).

Diagnóstico económico financiero Concepto

El Diagnóstico Económico Financiero, de acuerdo con **Flores, J. (2007)**, es emitido después de efectuar la evaluación financiera de la empresa para luego con este informe proceder a tomar las decisiones pertinentes con la finalidad de corregir

algunas deficiencias de su gestión. Convirtiéndose en una herramienta al servicio de la voluntad de cambio y progreso, característica para una gestión eficaz (**Apaza, M. 2001**).

Apaza, M. (2001), concluye que es un medio de información que permite identificar un determinado grupo de variables, las cuales son:

- De tipo externo, que comprende la evolución del mercado, el volumen de la demanda, gusto de los consumidores, actuación de la competencia, evolución tecnológica, avance del mercado y del capital, desarrollo de las políticas económicas y sociales, así como la evaluación de los sistemas socio-culturales.
- De tipo interno, que se refiere a la situación empresarial en cuanto a materiales, conocimientos técnicos, cualificación y comportamiento del personal y recursos financieros.

Evaluación a los Estados Financieros

Definición: El análisis de los estados financieros, según **Flores, J. (2000:345)** consiste en “descomponer o separar los elementos que conforman los estados financieros, aplicando diversos métodos de análisis. (...) dicho análisis, constituye un medio para la interpretación de los Estados Financieros”.

Para Bernstein, L. (S.F:345) “el proceso de análisis de estados financieros consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones.”

Flores, J. (2008), manifiesta que el análisis e interpretación de los Estados Financieros, aplicando diversos instrumentos financieros, y un criterio razonable por parte del analista financiero, se investiga y enjuicia, a través de la información que suministran los Estados Financieros, los cuáles han sido las causas y los efectos de la gestión de la empresa que han originado la actual situación y, así, planificar, dentro de ciertos parámetros cuál será su desarrollo de la empresa en el futuro, y así tomar decisiones oportunas y eficientes. El análisis e interpretación de

los Estados Financieros proporciona respuestas a diversas interrogantes que el usuario de los Estados Financieros se plantea. Cabe indicar que estas preguntas dependerán del interés de cada usuario y, por lo tanto, serán diferentes, como diferente será, asimismo, el alcance de la información. Es decir, que un mismo dato puede traducir realidades diferentes, dependiendo del uso que de él se haga. Así, por ejemplo, para un analista, una inversión puede ser considerada como costo y para otro como gasto.

Flores, J. (2008:298) agrega que “el análisis e interpretación de los Estados Financieros trata de reducir en lo posible la incertidumbre que toda decisión que conlleva hacia el futuro”.

Objetivo de la evaluación a los Estados Financieros: El análisis de los estados financieros tiene por objetivo “la evaluación de la situación económica y financiera de una empresa, a partir de las condiciones de equilibrio de su estructura financiera y económica y de sus flujos financieros” (**Avolio, B. 2003:2**).

Finalidad: La finalidad del análisis a los Estados Financieros es de acuerdo con **Flores, J. (2000):**

- Evaluar la posición de deuda de la empresa
- Determinar la capacidad de pago de las deudas corrientes y no corrientes
- Conocer si los gastos incurridos son elevados
- Conocer los medios de financiamiento de la empresa
- Determinar la inversión total de la empresa
- Informar a los accionistas sobre la situación económica-financiera de la empresa.

Importancia del Análisis de los Estados Financieros en la Gestión Gerencial

Según Flores, J. (2000), el Análisis de los Estados Financieros en la Gestión Gerencial es muy importante porque permite a la Gerencia:

- Determinar el capital de trabajo que tiene la empresa a una fecha determinada.
- Determinar si la empresa tiene solidez.

- Determinar si la empresa está produciendo la rentabilidad esperada por los dueños o accionistas de la empresa.

A su vez el Análisis de los Estados Financieros tiene un efecto directo en la Toma de Decisiones, porque a través de la información que proporciona, el Gerente Financiero toma las decisiones pertinentes, como son:

- Decisiones de Inversión (Compra de Bonos y Acciones, etc.)
- Decisiones de Comprar (Insumos, mercaderías, etc.)
- Decisiones de Financiar (Préstamos a Corto Plazo, Mediano o Largo Plazo).

Effio, F. (2008) señala que al analizar los Estados Financieros debemos considerar a la empresa dentro del contexto económico en el cual se desarrolla. Es decir que no podemos analizar la empresa como un ente aislado y autosuficiente, puesto que actualmente vivimos en un mundo globalizado en donde los hechos externos e internos pueden influir decisivamente en la marcha y en las operaciones de la empresa. Para

Según Flores, J. (2008:299): Las fases para analizar e interpretar el contenido de los Estados Financieros será el siguiente:

- Recopilación de Información Financiera.
- Aplicación de los Métodos de Análisis de Estados Financieros
- Interrelación y Coordinación de los resultados del análisis financiero.
- Interpretación de los resultados del Análisis Financiero efectuado.
- Conclusiones e informe del Análisis Financiero.

Métodos para analizar los Estados Financieros

Análisis Vertical

De acuerdo con **Apaza, M. (2009:306)**, “el análisis vertical, lo que hace principalmente, es determinar que tanto participa un rubro dentro de un total global. Indicador que nos permite determinar igualmente que tanto ha aumentado o disminuido la participación de ese rubro en el total global”.

Así encontramos otra definición brindada por **Flores, J. (2008:304)** que nos dice que es un “método de análisis financiero que determina el porcentaje de

participación de una cuenta con relación a un grupo o subgrupo de cuentas del Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas”.

Análisis Horizontal

(Apaza, M., 2009:306). Busca determinar la variación que un rubro ha sufrido en un periodo respecto de otro. Esto es importante para determinar cuánto se ha crecido o disminuido en un periodo de tiempo determinado.

Además, para Flores, J. (2008:304) este análisis es un “método que indica la evolución de cada una de las partidas conformantes del Balance General y del Estado de Ganancias y Pérdidas. (...). Las cifras que arroja se pueden expresar tanto en nuevos soles como en porcentajes. Este método permite observar el desenvolvimiento de cada cuenta y sus respectivos resultados a través del tiempo”.

Coefficientes o Ratios Financieros

Según Flores, J. (2008:304-305) menciona que son “índices utilizados en el análisis financiero que permiten relacionar las cuentas de un Estado Financiero con otras cuentas del mismo estado financiero u otros estados financieros”. Además, que son “llamados índices, cocientes, razones o relación, expresan el valor de una magnitud en función de otra y se obtienen dividiendo su valor por otro”.

A continuación, se detallan los cuatro índices o ratios financieros:

A. Ratios de Liquidez

Según Zans, W. (2009) nos dice que estos indicadores que muestran el nivel de solvencia financiera de la empresa para el corto plazo. Expresan la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Tenemos los siguientes:

Liquidez General

Se determina dividiendo el activo corriente entre las obligaciones corrientes o pagaderas en el corto plazo. Cuanto más elevado sea el valor de este índice, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas corrientes.

Fórmula: Activo Corriente / Pasivo Corriente

Prueba Ácida

Es una medición más exigente de la solvencia de corto plazo de la empresa, pues no se considera el activo realizable. Resulta de la división de los activos más líquidos entre las deudas corrientes. Igualmente, cuanto más elevado sea el valor de este índice, mayor será la capacidad de la empresa para atender sus obligaciones corrientes. Es una medición más exigente por cuanto no se consideran las existencias o inventarios, ya que tienen menor liquidez que los otros componentes del activo corriente. Aun cuando no se estila mucho mencionar los gastos pagados por anticipado hay que decir que, si los hubiese, también deberán restarse al igual que las existencias.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Existencias} - \text{Gastos pagados por anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba Defensiva

Esta es una prueba extrema en cuanto a la exigencia o severidad. Solamente considera las partidas más líquidas de la empresa. Un mayor valor de este ratio indica una mayor capacidad de la empresa para cancelar inmediatamente sus obligaciones de corto plazo, sin depender de las cobranzas ni de las ventas de sus existencias.

$$\text{Fórmula: } \frac{\text{Efectivo y equivalentes de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Capital de Trabajo

No es una razón o coeficiente porque no muestra un porcentaje o proporción. Es más bien un valor monetario: el resultado de una resta. A esta diferencia también le llaman Fondo de Maniobra. Obviamente, un mayor capital de trabajo presenta una mayor libertad de acción para que la empresa pueda hacer nuevas inversiones. Además, es, la cantidad de recursos que la empresa podría invertir sin comprometer su capacidad para pagar sus obligaciones corrientes.

$$\text{Fórmula: } \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

B. Ratios de Gestión

(Zans, W., 2009). Permiten medir la eficacia de la gestión de la empresa. Una buena gestión es el resultado de políticas adecuadas de ventas, cobranzas e inversiones.

Rotación de existencias

Este indicador permite determinar el número de veces que rotan los inventarios de existencias durante el año. Cuanto mayor sea el número de rotaciones, mayor será la eficacia de la política de ventas de la empresa y, en general, la eficacia de la administración de las existencias. Más rotación significa más ventas, y ello se traducirá en más beneficios para la empresa.

Fórmula: Costo de ventas / Inventario promedio de existencias

Plazo promedio de inmovilización de existencias

Este indicador muestra el número de días que, en promedio, permanecen almacenadas las existencias. Mientras más pequeño es el número de días, mayor es la eficiencia de la gestión. Las existencias que rotan rápidamente son más líquidas que las que permanecen muchos días en almacén.

Fórmula: Inventario promedio de existencias x 360 días / Costo de Ventas

Rotación del activo fijo

Este índice mide el grado de eficiencia con el cual la empresa ha utilizado sus inversiones en activos fijos para generar ventas. Un mayor indicador representa una mayor eficiencia en el uso de los activos fijos para generar ventas.

Fórmula: Ventas / Activo fijo neto

Rotación del activo total

Mide el grado de eficiencia con el cual la empresa ha utilizado el total de sus inversiones para generar ventas. Un mayor indicador representa una mayor eficiencia en el uso de los activos totales para generar ventas.

Fórmula: Ventas / Activo total

Rotación de cuentas por cobrar

Este ratio indica la velocidad con que la empresa recupera los créditos que concede. Por lo tanto, es un buen indicador de la eficacia de las políticas de créditos y cobranzas.

Fórmula: Ventas anuales al crédito/ Promedio de cuentas por cobrar

Plazo promedio de cobranza

Esta cifra indica el número de días que, en promedio, demora la empresa para cobrar un crédito. Expresa el número de días que, en promedio, transcurren desde el otorgamiento del crédito hasta su cobranza. Mientras menor sea este indicador, mayor será la rapidez de cobro de los créditos otorgados.

Fórmula: Promedio de cuentas por cobrar x 360 / Ventas anuales al crédito

Rotación de cuentas por pagar

Esta ratio indica la velocidad con que la empresa paga los créditos que obtiene en sus compras. Una mayor velocidad indicará mayor grado de cumplimiento y posibilitará acceder a mejores condiciones de compra (más descuentos).

Fórmula: Compras anuales al crédito/ Promedio de cuentas por pagar

Plazo promedio de pago

Indica, en un número de días, el tiempo que en promedio demora la empresa para pagar sus compras al crédito.

Fórmula: Promedio de cuentas por pagar x 360 / Compras anuales al crédito

Grado de intensidad de capital

Este indicador muestra el porcentaje del activo fijo que ha sido inmovilizado por haber sido invertido en bienes de capital. El valor de este indicador dependerá del tipo de actividad que desarrolla la empresa.

Fórmula: Activo fijo neto / Activo total

C. Ratios de Solvencia o Endeudamiento

Para **Zans, W. (2009)**, muestran la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en el largo plazo. Esta capacidad dependerá de la correspondencia que exista entre el plazo para recuperar las inversiones y los plazos de vencimiento de las obligaciones contraídas con terceros.

Endeudamiento total (apalancamiento)

Este indicador es uno de los más importantes para determinar la solvencia de la empresa, el apalancamiento o leverage es uno de principales elementos que considera el analista financiero. Un mayor valor de este ratio indica un mayor apalancamiento, lo cual, indica un mayor financiamiento con recursos tomados de terceros (deudas) y por lo tanto, un mayor riesgo financiero y una menor solvencia de la empresa.

Fórmula: Pasivo Total / Activo total

Cobertura del Activo Fijo

Si este ratio es mayor que uno, indicará que los capitales permanentes o de largo plazo están financiando totalmente el activo fijo, y además están financiando una parte de los otros activos; es decir, están financiando una parte de los activos corrientes o circulantes. Entonces, un valor elevado de este indicador señala una mayor solvencia financiera.

Fórmula: Deudas a largo plazo + Patrimonio neto / Activo fijo neto

Cobertura de intereses

Esta razón mide el número de veces que la utilidad operativa obtenida por la empresa cubre el pago de los intereses que han nacido de las obligaciones con los acreedores o proveedores. El gasto de intereses (gastos financieros) es dato extremadamente importante.

Fórmula: Utilidades antes de intereses e impuestos/ Intereses

Patrimonio sobre Activo

Se calcula dividiendo el total de patrimonio entre los activos de la empresa. Esta razón muestra el porcentaje de financiación de los activos con recursos de la misma empresa.

Fórmula: $(\text{Total de Patrimonio} / \text{Activos Totales}) \times 100$

D. Ratios de Rentabilidad

(Zans, W., 2009). Estos ratios miden la capacidad de la empresa para producir ganancias. Por eso son de mayor importancia para los usuarios de la información financiera. Son los ratios que determinan el éxito o fracaso de la gerencia

Rentabilidad del activo total

Muestra la rentabilidad producida por las inversiones totales (activos totales).

Fórmula: $\text{Utilidad Neta} / \text{Activo total}$

Rentabilidad bruta sobre ventas

Es un ratio que indica porcentualmente el margen de utilidad bruta que la empresa obtiene. En empresas de venta de productos de consumo masivo, este margen suele ser pequeño porcentualmente, pero en términos monetarios se potencia por el volumen de las ventas. En empresas que venden productos de rotación lenta, el margen porcentual suele ser mayor.

Fórmula: $\text{Utilidad Bruta} / \text{Ventas}$

Rentabilidad neta sobre ventas

Relaciona la utilidad final, es decir, la utilidad después de participaciones e impuestos, con las ventas. Nos indica qué proporción de las ventas se queda finalmente como utilidad neta.

Fórmula: $\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}$

Rentabilidad sobre la inversión, sin gastos financieros

Aquí t es la tasa del impuesto a la renta. Este ratio mide la eficacia con la que han

sido utilizados los activos totales de la empresa, sin considerar los gastos de financiamiento.

Fórmula: $\text{Utilidad Neta} + \text{Gastos en intereses} \times (1-t) / \text{Activo Total}$

Rentabilidad sobre capitales propios

También se le llama Rentabilidad del Patrimonio Neto o Rentabilidad Patrimonial. Es una de las razones de rentabilidad más importantes. Mide la rentabilidad en función del patrimonio neto.

Fórmula: $\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio Neto}$

Rentabilidad por acción

Es un valor monetario. Expresa en soles o dólares la rentabilidad que corresponde a cada acción (o participación) del capital social. No necesariamente es lo mismo que el dividendo por acción, pues muchas veces no se distribuye toda la utilidad sino solamente una parte de ella. Si toda la utilidad neta se distribuyese, este valor monetario sería también el dividendo por acción.

Fórmula: $\text{Utilidad Neta} / \text{Número de acciones}$

CESAR ACHING GUZMAN (2005). Los Ratios Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del estado de situación financiera y el estado de resultados. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc. Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros. Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo. Fundamentalmente los ratios están divididos en 4 grandes grupos:

Índices de liquidez. Evalúan la capacidad de la empresa para atender sus compromisos de corto plazo. Índices de Gestión o actividad. Miden la utilización del activo y comparan la cifra de ventas con el activo total, el inmovilizado material, el activo circulante o elementos que los integren. Índices de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento. Ratios que relacionan recursos y compromisos. Índices de Rentabilidad. Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (rentabilidad económica y financiera).

El Análisis

a. Análisis de Liquidez.

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente. Una buena imagen y posición frente a los intermediarios financieros, requiere: mantener un nivel de capital de trabajo suficiente para llevar a cabo las operaciones que sean necesarias para generar un excedente que permita a la empresa continuar normalmente con su actividad y que produzca el dinero suficiente para cancelar las necesidades de los gastos financieros que le demande su estructura de endeudamiento en el corto plazo. Estos ratios son cuatro:

- **Ratio de liquidez general o razón corriente**

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$[1] \text{ LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{veces}$$

- **Ratio prueba ácida**

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa que la anterior y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra.

$$[2] \text{ PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{INVENTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{veces}$$

A diferencia de la razón anterior, esta excluye los inventarios por ser considerada la parte menos líquida en caso de quiebra. Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista.

- **Ratio prueba defensiva**

Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja-Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente. Nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta. Calculamos este ratio dividiendo el total de los saldos de caja y bancos entre el pasivo corriente.

$$[3] \text{ PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{CAJA BANCOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \%$$

- **Ratio capital de trabajo**

Como es utilizado con frecuencia, vamos a definirla como una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes; no es una razón definida en términos de un rubro dividido por otro. El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los

Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

$$[4] \text{ CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACT. CORRIENTE} - \text{PAS. CORRIENTE} = \text{UM}$$

- **Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente.

Razones básicas:

$$[5] \text{ PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times \text{DIAS EN EL AÑO}}{\text{VENTAS ANUALES A CREDITO}} = \text{días}$$

$$[6] \text{ ROTACION DE LAS CTAS. POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS ANUALES A CREDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}} = \text{veces}$$

b. Análisis de la Gestión o actividad

Miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales. Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos.

Expresan la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en efectivo. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero. Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos. Así tenemos en este grupo los siguientes ratios:

- **Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar)**

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas.

Período de cobros o rotación anual:

Puede ser calculado expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando el número de veces que rotan las cuentas por cobrar. Para convertir el número de días en número de veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizados, dividimos por 360 días que tiene un año.

Período de cobranzas:

$$[7] \text{ ROTACION DE CARTERA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO} * 360}{\text{VENTAS}} = \text{días}$$

La rotación de la cartera un alto número de veces es indicador de una acertada política de crédito que impide la inmovilización de fondos en cuentas por cobrar. Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de período de cobro.

- **Rotación de los Inventarios**

Cuantifica el tiempo que demora la inversión en inventarios hasta convertirse en efectivo y permite saber el número de veces que esta inversión va al mercado, en un año y cuántas veces se repone.

Existen varios tipos de inventarios. Una industria que transforma materia prima tendrá tres tipos de inventarios: el de materia prima, el de productos en proceso y el de productos terminados. Si la empresa se dedica al comercio, existirá un sólo tipo de inventario, denominado contablemente, como mercancías.

Período de la inmovilización de inventarios o rotación anual:

El número de días que permanecen inmovilizados o el número de veces que rotan los inventarios en el año. Para convertir el número de días en número de veces que la inversión mantenida en productos terminados va al mercado, dividimos por 360 días que tiene un año.

Período de inmovilización de inventarios:

$$[8] \text{ ROTACION DE INVENTARIOS} = \frac{\text{INVENTARIO PROMEDIO} * 360}{\text{COSTO DE VENTAS}} = \text{días}$$

Podemos también calcular la Rotacion De Inventarios, como una indicación de la liquidez del inventario.

$$[9] \text{ ROTACION DE INVENTARIOS} = \frac{\text{COSTO DE VENTAS}}{\text{INVENTARIO PROMEDIO}} = \text{veces}$$

Nos indica la rapidez con que cambia el inventario en cuentas por cobrar por medio de las ventas. Mientras más alta sea la rotación de inventarios, más eficiente será el manejo del inventario de una empresa.

- **Período promedio de pago a proveedores**

Este es otro indicador que permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado.

Una práctica usual es buscar que el número de días de pago sea mayor, aunque debe tenerse cuidado de no afectar su imagen de «buena paga» con sus proveedores de materia prima. En épocas inflacionarias debe descargarse parte de la pérdida de poder adquisitivo del dinero en los proveedores, comprándoles a crédito.

Período de pagos o rotación anual: En forma similar a los ratios anteriores, este índice puede ser calculado como días promedio o rotaciones al año para pagar las deudas.

$$[10] \text{ PERIODO PAGO A PROV} = \frac{\text{CTAS. x PAGAR (PROMEDIO)} * 360}{\text{COMPRAS A PROVEEDORES}} = \text{días}$$

Los resultados de este ratio lo debemos interpretar de forma opuesta a los de cuentas por cobrar e inventarios. Lo ideal es obtener una razón lenta (es decir 1, 2 ó 4 veces al año) ya que significa que estamos aprovechando al máximo el crédito que le ofrecen sus proveedores de materia prima. Nuestro ratio está muy elevado.

- **Rotación de caja y bancos**

Dan una idea sobre la magnitud de la caja y bancos para cubrir días de venta. Lo obtenemos multiplicando el total de Caja y Bancos por 360 (días del año) y dividiendo el producto entre las ventas anuales.

$$[11] \text{ ROTACION DE CAJA BANCOS} = \frac{\text{CAJA Y BANCOS} \times 360}{\text{VENTAS}} = \text{días}$$

- **Rotación de Activos Totales**

Ratio que tiene por objeto medir la actividad en ventas de la firma. O sea, cuántas veces la empresa puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada. Para obtenerlo dividimos las ventas netas por el valor de los activos totales:

$$[12] \text{ ROTACION DE ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} = \text{veces}$$

Esta relación indica qué tan productivos son los activos para generar ventas, es decir, cuánto se está generando de ventas por cada UM invertido. Nos dice qué tan productivos son los activos para generar ventas, es decir, cuánto más vendemos por cada UM invertido.

- **Rotación del Activo Fijo**

Esta razón es similar a la anterior, con el agregado que mide la capacidad de la empresa de utilizar el capital en activos fijos. Mide la actividad de ventas de la empresa. Dice, cuántas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo.

$$[13] \text{ ROTACION DE ACTIVO FIJO} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVO FIJO}} = \text{veces}$$

c. **Análisis de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento**

Estos ratios, muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio. Expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Dan una idea de la autonomía financiera de la misma. Combinan las deudas de corto y largo plazo.

Permiten conocer qué tan estable o consolidada es la empresa en términos de la composición de los pasivos y su peso relativo con el capital y el patrimonio. Miden también el riesgo que corre quién ofrece financiación adicional a una empresa y determinan igualmente, quién ha aportado los fondos invertidos en los activos. Muestra el porcentaje de fondos totales aportados por el dueño(s) o los acreedores ya sea a corto o mediano plazo.

Para la entidad financiera, lo importante es establecer estándares con los cuales pueda medir el endeudamiento y poder hablar entonces, de un alto o bajo porcentaje. El analista debe tener claro que el endeudamiento es un problema de flujo de efectivo y que el riesgo de endeudarse consiste en la habilidad que tenga o no la administración de la empresa para generar los fondos necesarios y suficientes para pagar las deudas a medida que se van venciendo.

- **Estructura del capital (deuda patrimonio)**

Es el cociente que muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Este ratio evalúa el impacto del pasivo total con relación al patrimonio.

Lo calculamos dividiendo el total del pasivo por el valor del patrimonio:

$$[14] \text{ ESTRUCTURA DEL CAPITAL} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}} = \%$$

- **Endeudamiento**

Representa el porcentaje de fondos de participación de los acreedores, ya sea en el corto o largo plazo, en los activos. En este caso, el objetivo es medir el nivel global de endeudamiento o proporción de fondos aportados por los acreedores.

$$[15] \text{ RAZON DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \%$$

- **Cobertura de gastos financieros**

Este ratio nos indica hasta qué punto pueden disminuir las utilidades sin poner a la empresa en una situación de dificultad para pagar sus gastos financieros.

$$[16] \text{ COBERTURA DE GG.FF.} = \frac{\text{UTILIDAD ANTES DE INTERESES}}{\text{GASTOS FINANCIEROS}} = \text{veces}$$

Una forma de medirla es aplicando este ratio, cuyo resultado proyecta una idea de la capacidad de pago del solicitante. Es un indicador utilizado con mucha frecuencia por las entidades financieras, ya que permite conocer la facilidad que tiene la empresa para atender sus obligaciones derivadas de su deuda.

- **Cobertura para gastos fijos**

Este ratio permite visualizar la capacidad de supervivencia, endeudamiento y también medir la capacidad de la empresa para asumir su carga de costos fijos. Para calcularlo dividimos el margen bruto por los gastos fijos. El margen bruto es la única posibilidad que tiene la compañía para responder por sus costos fijos y por cualquier gasto adicional, como, por ejemplo, los financieros.

$$[17] \text{ COBERTURA DE GASTOS FIJOS} = \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{GASTOS FIJOS}} = \text{veces}$$

Para el caso consideramos como gastos fijos los rubros de gastos de ventas, generales y administrativos y depreciación. Esto no significa que los gastos de ventas corresponden necesariamente a los gastos fijos. Al clasificar los costos fijos y variables deberá analizarse las particularidades de cada empresa.

d. Análisis de Rentabilidad

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo.

Indicadores negativos expresan la etapa de desacumulación que la empresa está atravesando y que afectará toda su estructura al exigir mayores costos financieros o un mayor esfuerzo de los dueños, para mantener el negocio. Los indicadores de rentabilidad son muy variados, los más importantes y que estudiamos aquí son: la rentabilidad sobre el patrimonio, rentabilidad sobre activos totales y margen neto sobre ventas.

- **Rendimiento sobre el patrimonio**

Esta razón lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa. Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista.

$$[18] \text{ RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{CAPITAL O PATRIMONIO}} = \%$$

- **Rendimiento sobre la inversión**

Lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, para establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles. Es una medida de la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas.

$$[19] \text{ RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSION} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}} = \%$$

- **Utilidad activo**

Este ratio indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa, lo calculamos dividiendo las utilidades antes de intereses e impuestos por el monto de activos.

$$[20] \text{ UT. ACTIVO} = \frac{\text{UT. ANTES DE INTERSES E IMPUESTOS}}{\text{ACTIVO}} = \%$$

- **Utilidad ventas**

Este ratio expresa la utilidad obtenida por la empresa, por cada UM de ventas. Lo obtenemos dividiendo la utilidad antes de intereses e impuestos por el valor de activos.

$$[21] \text{ UT. VENTAS} = \frac{\text{UT. ANTES DE INTERSES E IMPUESTOS}}{\text{VENTAS}} = \%$$

- **Margen bruto y neto de utilidad**

Margen Bruto: Este ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas con las ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende.

$$[23] \text{ MARGEN DE UTILIDAD BRUTA} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTOS DE VENTAS}}{\text{VENTAS}} = \%$$

Indica las ganancias en relación con las ventas, deducido los costos de producción de los bienes vendidos. Nos dice también la eficiencia de las operaciones y la forma como son asignados los precios de los productos.

Cuanto más grande sea el margen bruto de utilidad, será mejor, pues significa que tiene un bajo costo de las mercancías que produce y/ o vende.

Margen Neto: Rentabilidad más específico que el anterior. Relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada UM de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa tanto mejor.

$$[24] \text{ MARGEN NETO DE UTILIDAD} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} = \%$$

Empresa Individual De Responsabilidad Limitada – EIRL

Base Legal: Decreto Ley N° 21621 – Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad.

Que por Decreto Ley 21435 se ha dictado la Ley de la Pequeña Empresa de Propiedad Privada, a fin de promover su desarrollo y contribución a la generación de empleo y riqueza en la economía nacional; Que dicho Decreto Ley considera a la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, como forma de organización empresarial con personalidad jurídica diferente a la de su

Titular a fin de facilitar el eficaz desenvolvimiento de la Pequeña Empresa; Que dicha forma jurídica de organización empresarial, limita la responsabilidad de su Titular al patrimonio comprometido en la Empresa, introduciendo un efecto promocional y de estímulo a la capacidad empresarial y a la movilización de capitales, que muchas veces permanecen inactivos o no son utilizados eficientemente.

La Empresa Individual de Responsabilidad Limitada es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal, con patrimonio propio distinto al de su Titular, que se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de Pequeña Empresa, al amparo del Decreto Ley N° 21435; El patrimonio de la Empresa está constituido inicialmente por los bienes que aporta quien la constituye. El valor asignado a este patrimonio inicial constituye el capital de la Empresa. La responsabilidad de la Empresa está limitada a su patrimonio. El Titular de la Empresa no responde personalmente por las obligaciones de ésta.

Sólo las personas naturales pueden constituir o ser Titulares de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada. Para los efectos de la Ley, los bienes comunes de la sociedad conyugal pueden ser aportados a la Empresa considerándose el aporte como hecho por una persona natural, cuya representación la ejerce el cónyuge a quien corresponde la administración de los bienes comunes. Al fenecer la sociedad conyugal la Empresa deberá ser adjudicada a cualquiera de los cónyuges con capacidad civil, o de no ser posible, deberá procederse de acuerdo con los incisos b) y c) del artículo 31° de la Ley.

Cada persona natural podrá ser titular de una o más Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada. Cuando por derecho sucesorio varias personas adquiriesen en conjunto los derechos del Titular de una Empresa, se procederá en la forma dispuesta en el Capítulo IV de la Ley. La Empresa tendrá una denominación que permita individualizarla, seguida de las palabras “Empresa Individual de Responsabilidad Limitada”, o de las siglas “E.I.R.L.”. No se podrá adoptar una denominación igual a la de otra Empresa preexistente. La acción

para obtener la modificación de la denominación igual debe seguirse ante el Juez del domicilio de la Empresa demandada, tramitándose conforme al procedimiento señalado para los incidentes. Contra lo resuelto por la Corte Superior no hay recurso de nulidad.

El que participe en la constitución de una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada o realice una modificación estatutaria que importe un cambio de denominación tiene derecho a solicitar la reserva de preferencia registral de denominación por un plazo de 30 días hábiles, vencido el cual caduca de pleno derecho. No se podrá adoptar una denominación igual al de una empresa que goce del derecho de reserva.” (*) Artículo adicionado por el Artículo 2 de la Ley N° 26364 publicado el 02-10-94.

La Empresa, cualquiera que sea su objeto es de duración indeterminada y tiene carácter mercantil. En todo lo que no está previsto en la Escritura de Constitución de la Empresa o en los actos que la modifiquen, se aplicarán las disposiciones que establece la Ley N° 21621, no pudiendo estipularse contra las normas de ésta. La Empresa debe ser constituida en el Perú, y tener su domicilio en territorio peruano quedando sometida a la jurisdicción de los tribunales del Perú. Es Juez competente para conocer de las acciones que se sigan contra una Empresa, el del domicilio inscrito en el Registro Mercantil. En la correspondencia de la Empresa se indicará su denominación, su domicilio y los datos relativos a su inscripción en el Registro Mercantil. Las publicaciones ordenadas serán hechas en el periódico encargado de la inserción de los avisos judiciales del lugar del domicilio de la Empresa. Tratándose de Empresas con domicilio en las Provincias de Lima y Callao, las publicaciones se harán en el Diario Oficial “El Peruano”.

De la Constitución de la Empresa: Empresa se constituirá por escritura pública otorgada en forma personal por quien la constituye y deberá ser inscrita en el Registro Mercantil. La inscripción es la formalidad que otorga personalidad jurídica a la Empresa, considerándose el momento de la inscripción como el de inicio de las operaciones. La validez de los actos y contratos celebrados en nombre de la Empresa antes de su inscripción en el Registro Mercantil quedará

subordinada a este requisito. Si no se constituye la Empresa, quien hubiera contratado a nombre de la Empresa será personal e ilimitadamente responsable ante terceros. En la escritura pública de constitución de la Empresa se expresará:

- a) El nombre, nacionalidad, estado civil, nombre del cónyuge si fuera casado, y domicilio del otorgante;
- b) La voluntad del otorgante de constituir la Empresa y de efectuar sus aportes;
- c) La denominación y domicilio de la Empresa;
- d) Que la empresa circunscriba sus actividades a aquellos negocios u operaciones lícitas cuya descripción detallada constituye su objeto social. Se entiende que están incluidos en el objeto social, todos los actos relacionados con éste y que coadyuven a la realización de sus fines empresariales, aunque no estén expresamente indicados en el pacto social o en su estatuto. La empresa no puede tener por objeto desarrollar actividades que la ley atribuye con carácter exclusivo a otras entidades o personas.”
- e) El valor del patrimonio aportado, los bienes que lo constituyen y su valorización;
- f) El capital de la Empresa;
- g) El régimen de los órganos de la Empresa;
- h) El nombramiento del primer gerente o gerentes;
- y, i) Las otras condiciones lícitas que se establezcan.

La constitución de la Empresa y los actos que la modifiquen deben constar en escritura pública, debiendo inscribirse en el Registro Mercantil dentro del plazo de treinta (30) días de la fecha de otorgamiento de la respectiva escritura. Los actos que no requieran del otorgamiento de escritura pública y que deban inscribirse en el Registro Mercantil deberán constar en acta con firma legalizada por Notario, cuya copia igualmente legalizada deberá ser inscrita dentro del plazo de treinta (30) días de la decisión del acto. Habrá un plazo adicional de treinta (30) días para hacer las inscripciones en el Registro Mercantil del lugar donde funcionen las sucursales. Dentro de los quince primeros días de cada mes, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos publica en el Diario Oficial El Peruano, la relación de las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada cuya constitución, disolución o extinción haya sido inscrita durante el mes anterior, con indicación de su denominación o razón social y los datos de su inscripción. Cuando se trata de modificaciones de estatuto o pacto social inscritas durante el mes anterior, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos publica, en el término referido, en el Diario

Oficial, la sumilla de la modificación y los datos de inscripción de la misma. Para efecto de lo dispuesto en los párrafos anteriores dentro de los diez primeros días útiles de cada mes las Oficinas Registrales, bajo responsabilidad de su titular, remiten a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos la información correspondiente.” (*) Artículo modificado por el Artículo 2 de la Ley N° 28160, publicada el 08-01-2004, cuyo texto es el siguiente: “Artículo 17.- Dentro de los quince primeros días de cada mes, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos publica en su página web y en el Portal del Estado, la relación de las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada cuya constitución, disolución o extinción haya sido inscrita durante el mes anterior, con indicación de su denominación o razón social y los datos de su inscripción.

Cuando se trata de modificación de estatuto o pacto social inscrita durante el mes anterior, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos publica, en el término referido y por el mismo medio, la sumilla de la modificación y los datos de inscripción de la misma. Para efecto de lo dispuesto en los párrafos anteriores dentro de los diez primeros días útiles de cada mes, las Oficinas Registrales, bajo responsabilidad de su titular, remiten a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos la información correspondiente.”

De los Aportes: El patrimonio inicial de la Empresa se forma por los aportes de la persona natural que la constituye. El aportante transfiere a la Empresa la propiedad de los bienes aportados, quedando éstos definitivamente incorporados al patrimonio de la empresa. Sólo podrá aportarse dinero o bienes muebles e inmuebles. No podrán aportarse bienes que tengan el carácter de inversión extranjera directa. El aporte en dinero se hará mediante el depósito en un banco para ser acreditado en cuenta a nombre de la Empresa. El comprobante del depósito será insertado en la Escritura de Constitución de la Empresa o en la de aumento de su capital según el caso.

En los casos de aportes no dinerarios, deberá insertarse bajo responsabilidad del Notario un inventario detallado y valorizado de los mismos. La valorización se hará bajo declaración jurada del aportante, de acuerdo con las normas que dicte sobre el particular la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores.

La transferencia a la Empresa de los bienes no dinerarios materia del aporte opera en caso de: a) Bienes inmuebles, al momento de inscribirse en el Registro Mercantil la Escritura mediante la cual se hace el aporte; sea al constituirse la Empresa o al modificarse su capital, según el caso; y, b) Bienes muebles, al momento de su entrega a la Empresa, previa declaración del aporte por el aportante. El derecho de propiedad de la Empresa sobre los bienes aportados podrá ser opuesto a terceros en el modo y forma que establece el derecho común o los derechos especiales, según sea el caso dada la naturaleza del aporte. El riesgo sobre los bienes aportados es de cargo de la Empresa desde el momento de su transferencia a ésta.

Del Régimen del Derecho del Titular: El derecho del Titular sobre el capital de la Empresa tiene la calidad legal de bien mueble incorporal. Este derecho no puede ser incorporado a títulos valores. En caso de fallecimiento del Titular, deberá inscribirse este hecho en el Registro Mercantil mediante la presentación de la partida de defunción respectiva, bajo responsabilidad del Gerente y subsidiariamente de los herederos, dentro de los treinta (30) días de ocurrido el fallecimiento. El derecho del Titular puede ser transferido por acto intervivos o por sucesión mortis causa.

La transferencia del derecho del Titular por actos inter vivos será hecha a otra persona natural mediante compra-venta, permuta, donación y adjudicación en pago. En caso de transferencia por sucesión mortis causa, si el sucesor fuera una sola persona natural capaz, adquirirá la calidad de Titular de la Empresa. No podrá adjudicarse a una persona jurídica el derecho del Titular. Si los sucesores fueran varias personas naturales, el derecho del Titular pertenecerá a todos los sucesores en condominio, en proporción a sus respectivas participaciones en la sucesión, hasta por un plazo improrrogable de cuatro años contados a partir de la fecha de fallecimiento del causante. Durante, este plazo, todos los condóminos serán considerados, para los efectos de esta Ley, como una sola persona natural cuya representación la ejercerá aquél a quien corresponda la administración de los bienes de la sucesión. Dentro del indicado plazo, los sucesores deberán adoptar alternativamente cualquiera de las siguientes medidas: a) Adjudicar la

titularidad de la Empresa a uno solo de ellos, mediante división y partición; b) Transferir en conjunto su derecho a una persona natural, mediante cualquiera de los actos jurídicos indicados en el artículo 28º; y c) Transformar la Empresa en una Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada.

Si venciera el plazo indicado en el primer párrafo del presente artículo sin haberse adoptado alguna de las medidas indicadas en el párrafo anterior, la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada quedará automáticamente disuelta, asumiendo los sucesores responsabilidad personal e ilimitada en la marcha de la Empresa. La Empresa que forme parte de una masa hereditaria declarada vacante judicialmente, pasará a constituir patrimonio de los trabajadores de la misma. A estos efectos adoptará la forma jurídica de Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada. La transferencia del derecho del Titular por cualquiera de los actos jurídicos señalados en el artículo 28º y en el caso indicado en los incisos a) y b) del artículo 31º se hará por Escritura Pública, en la que se expresará necesariamente: a) Nombre, nacionalidad, estado civil, nombre del cónyuge si fuera casado y domicilio del enajenante o de los enajenantes y del adquirente; b) Denominación de la Empresa, su objeto, capital, domicilio y los datos de su inscripción en el Registro Mercantil; c) Condiciones del convenio de transferencia; y, d) El balance general cerrado al día anterior a la fecha de la Minuta que origine la Escritura de Transferencia.

Esta escritura debe ser inscrita en el Registro Mercantil dentro de los treinta (30) días de otorgada. La transferencia del derecho del Titular por sucesión mortis causa se inscribirá en el Registro Mercantil por mérito del testamento o del auto de declaratoria de herederos del causante, según el caso. Para efectuar la inscripción no se exigirá la certificación del pago de los impuestos sucesorios, pero en el caso de no acreditarse tal pago, se dejará constancia de ello en el asiento respectivo. La inscripción se efectuará dentro del plazo de treinta (30) días contados a partir de: a) Del fallecimiento del causante, si el testamento fue otorgado por escritura pública; b) De la protocolización de los expedientes judiciales de apertura del testamento cerrado o de comprobación del testamento ológrafo, según el caso; c) De haber quedado consentido el auto de declaratoria de herederos.

En caso de no efectuarse la inscripción dentro del indicado plazo, la Empresa quedará automáticamente disuelta. El derecho del Titular como persona natural puede ser gravado con prenda, ser materia de embargo y otras medidas judiciales. Ninguna de estas medidas afectará los derechos del Titular como órgano de la Empresa.

De Los Órganos de la Empresa: Son órganos de la Empresa:

- a) El Titular; y,
- b) La Gerencia.

El Titular es el órgano máximo de la Empresa y tiene a su cargo la decisión sobre los bienes y actividades de ésta. Se asume la calidad de Titular por la constitución de la Empresa o por adquisición posterior del derecho del Titular. Corresponde al Titular:

- a) Aprobar o desaprobar las cuentas y el balance general de cada ejercicio económico;
- b) Disponer la aplicación de los beneficios, observando las disposiciones de la presente Ley, en particular, de los trabajadores;
- c) Resolver sobre la formación de reservas facultativas;
- d) Designar y sustituir a los Gerentes y Liquidadores;
- e) Disponer investigaciones, auditorías y balances;
- f) Modificar la Escritura de Constitución de la Empresa;
- g) Modificar la denominación, el objeto y el domicilio de la Empresa;
- h) Aumentar o disminuir el capital;
- i) Transformar, fusionar, disolver y liquidar la Empresa;
- j) Decidir sobre los demás asuntos que requiera el interés de la Empresa o que la Ley determine.

Las decisiones del Titular referidas al artículo anterior y las demás que considere conveniente dejar constancia escrita, deben constar en un libro de actas legalizado conforme a Ley. En cada acta se indicarán el lugar, fecha en que se sentó el acta, así- como la indicación clara del sentido de la decisión adoptada, y llevará la firma del Titular. El acta tiene fuerza legal desde su suscripción. En un mismo libro se

deben asentar las actas de las decisiones del Titular y las de la Gerencia. El Titular responde en forma personal e ilimitada: a) Cuando la empresa no esté debidamente representada; b) Si hubiere efectuado retiros que no responden a beneficios debidamente comprobados; c) Si producida la pérdida del cincuenta por ciento (50%) o más del capital no actuase conforme al inciso c) del artículo 80°, o no redujese éste en la forma prevista en el artículo 60°. La muerte o incapacidad del Titular no determina la disolución de la Empresa. En caso de muerte se procederá en la forma indicada en los artículos 29° a 34°. En caso de incapacidad, los derechos del Titular serán ejercidos por el Tutor o Curador según sea la clase de incapacidad. Si la incapacidad del Titular durase cuatro (4) años, caducará automáticamente la representación y deberá disolverse la Empresa o transferirse los derechos del Titular a una persona natural capaz, salvo el caso de que la incapacidad resultase de la minoría de edad, en el cual el plazo será aquél que resulte necesario hasta que el menor adquiriera mayoría de edad.

La Gerencia es el órgano que tiene a su cargo la administración y representación de la Empresa. La Gerencia será desempeñada por una o más personas naturales, con capacidad para contratar, designadas por el Titular. La persona o personas que ejerzan la Gerencia se llaman Gerentes, no pudiendo conferirse esta denominación a quienes no ejerzan el cargo en toda su amplitud. El cargo de Gerente es personal e indelegable. El Titular puede asumir el cargo de Gerente, en cuyo caso asumirá las facultades, deberes y responsabilidades de ambos cargos, debiendo emplear para todos sus actos la denominación de “Titular-Gerente”. La primera designación de Gerente o Gerentes se hará en la Escritura de Constitución de la Empresa y las posteriores por el Titular mediante acta con firma legalizada, para su inscripción en el Registro Mercantil. El nombramiento de Gerente puede, ser revocado en cualquier momento por el Titular. Es nula la decisión del Titular que establezca la irrevocabilidad del cargo de Gerente. La duración del cargo de Gerente es por tiempo indeterminado, salvo disposición en contrario de la Escritura de Constitución o que el nombramiento se haga por plazo determinado. Cuando el Gerente haya sido designado por plazo determinado y fuese removido antes del vencimiento de dicho plazo sin causa justificada, tendrá derecho a que la Empresa

le indemnice los perjuicios que le cause la remoción. El cargo de Gerente termina además por muerte o incapacidad civil de éste.

Corresponde al Gerente:

- a) Organizar el régimen interno de la Empresa;
- b) Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa;
- c) Realizar los actos y celebrar los contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto de la Empresa;
- d) Cuidar de la contabilidad y formular las cuentas y el balance;
- e) Dar cuenta periódicamente al Titular de la marcha de la Empresa;
- f) Ejercer las demás atribuciones que le señale la Ley o le confiere el Titular.

Se asentarán en el libro de actas en la forma prevista en el artículo 40° aquellas decisiones de la Gerencia que ésta considere conveniente quede constancia escrita. Cada Gerente responde ante el Titular y terceros por los daños y perjuicios que ocasione por el incumplimiento de sus funciones. Asimismo, es particularmente responsable por: a) La existencia y veracidad de los libros, documentos y cuentas que ordenen llevar las normas legales vigentes; b) De la efectividad de los beneficios consignados en el balance; c) La existencia de los bienes consignados en los inventarios y la conservación de los fondos y del patrimonio de la Empresa; d) El empleo de los recursos de la Empresa en negocios distintos a su objeto. Si son varios los Gerentes, responderán solidariamente.

El Titular será solidariamente responsable con el Gerente de los actos infractorios de la Ley practicados por éste que consten en el Libro de Actas, si no las revoca o adopta medidas para impedir su efecto. El Gerente será solidariamente responsable con el Titular de los actos infractorios de la Ley practicados por éste, que consten en el libro de actas si no los impugna judicialmente dentro de los quince (15) días de asentada el acta respectiva, salvo que acredite no haber podido conocerla en su oportunidad. En los demás casos la responsabilidad del Titular y del Gerente será personal. Las acciones contra la responsabilidad del Gerente prescriben a los dos (2) años, a partir de la comisión del acto que les dieron lugar.

De la Modificación de la Escritura de Constitución, del Aumento y de la Reducción del Capital: El Titular de la Empresa puede modificar en cualquier momento la Escritura de Constitución. Dentro de los quince (15) días siguientes a la inscripción de la modificación de la Escritura de Constitución, el Registro Mercantil deberá publicar un aviso indicando el nombre de la Empresa y la naturaleza de la modificatoria. (*) Artículo derogado por el Artículo 3 de la Ley N° 27075, publicada el 26-03-99. Puede aumentarse el capital mediante nuevos aportes, capitalización de beneficios y de reservas, y revalorización del patrimonio de la Empresa, siempre que el valor del activo no sea inferior al capital de la Empresa. El aumento de capital por capitalización de beneficios sólo podrá realizarse cuando éstos hayan sido realmente obtenidos. El aumento de capital con cargo a las reservas disponibles de la Empresa se hará mediante traspaso de la cuenta de reservas a la de capital. Ninguna decisión de reducción del capital que importe la devolución de aportes al Titular podrá llevarse a efectos antes de los treinta (30) días contados desde la última publicación de la decisión que deberá hacerse por tres (3) veces y con intervalos de cinco (5) días.

Durante este plazo, los acreedores ordinarios de la Empresa, separada o conjuntamente, podrán oponerse a la ejecución del acuerdo de reducción, si sus créditos no son satisfechos o la Empresa no les presta garantía. Es nulo todo pago que se realice antes de transcurrir el plazo de treinta (30) días o a pesar de la oposición oportunamente deducida por cualquier acreedor ordinario. La oposición se tramitará por el procedimiento de menor cuantía, suspendiéndose los efectos de la decisión hasta que la Empresa pague los créditos o los garantice a satisfacción del Juez que conoce del asunto, o hasta que quede consentida o ejecutoriada la resolución que declare infundada la oposición. Lo dispuesto en el artículo anterior no será obligatorio cuando la reducción del capital tenga por única finalidad restablecer el equilibrio entre el capital y el patrimonio de la Empresa, disminuido como consecuencia de pérdidas. La reducción del capital tendrá carácter obligatorio para la Empresa cuando las pérdidas hayan disminuido el capital en más del cincuenta por ciento (50%) salvo que de existir se capitalicen las reservas legales o de libre disposición, o se realicen nuevos aportes en cuantía que compense el desmedro. Si al término del ejercicio económico se apreciara una

diferencia de más del veinte por ciento (20%) entre el importe del capital y el patrimonio real de la Empresa de acuerdo con los datos que arroje el balance. deberá procederse a aumentar o disminuir el capital para que correspondan capital y patrimonio.

Del Balance y de la Distribución de Beneficios: El Gerente está obligado a presentar al Titular, dentro del plazo máximo de sesenta (60) días, contado a partir del cierre del ejercicio económico, el Balance General con la cuenta de resultados y la propuesta de distribución de beneficios. El ejercicio económico coincide con el año calendario. Como excepción, el primer ejercicio se iniciará al momento de inscribirse la Empresa y terminará con el año calendario. La aprobación por el Titular de los documentos mencionados en el artículo anterior no importa el descargo del Gerente o Gerentes por la responsabilidad en que pudieran haber incurrido. Determinados los beneficios netos y antes de procederse a la detracción de las reservas y la aplicación de los mismos, se procederá a calcular y detraer los porcentajes que corresponden a los trabajadores señalados en los artículos 23° y 24° del Decreto Ley N° 21435. Las Empresas que obtengan en el ejercicio económico beneficios líquidos, superiores al siete por ciento (7%) del importe del capital, quedarán obligadas a detraer como mínimo un diez por ciento (10%) de esos beneficios, para constituir un fondo de reserva legal hasta que alcance la quinta parte del capital. Este fondo de reserva sólo podrá ser utilizado para cubrir el saldo deudor de la cuenta de resultados en el mismo balance en que aparezca ese saldo deudor, y deberá ser repuesto cuando descienda del indicado nivel. El Titular tiene derecho, luego de la deducción del porcentaje correspondiente a los trabajadores y efectuadas las reservas legales y facultativas, a percibir los beneficios realmente obtenidos, siempre que el valor del patrimonio no sea inferior al capital.

Del Régimen de los Trabajadores: Los trabajadores de la Empresa están sujetos al régimen laboral de la actividad privada y a lo dispuesto por el Decreto Ley N° 21435. El monto correspondiente a la participación de los trabajadores a que se refiere el artículo 63° se distribuirá dentro de los treinta (30) días de aprobado el Balance General del ejercicio. La Empresa mantendrá una cuenta en el pasivo en la

que se consignará el monto a que asciende la compensación por tiempo de servicio de los trabajadores. Dicha cuenta será actualizada al 31 de diciembre de cada año.

De Las Sucursales: El Titular de la Empresa puede establecer sucursales en el territorio de la República. El establecimiento de la sucursal será inscrito en el Registro Mercantil del lugar del domicilio de la Empresa y del domicilio de la sucursal. Las sucursales de la Empresa no tienen personalidad jurídica distinta a la de aquélla.

De la Transformación de Sociedades en Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada: Cuando se transforme una Sociedad en Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, se aplicarán las reglas contenidas en este Capítulo. Cuando se transforme una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada en una Sociedad, se registrará por las normas que regulen a la Sociedad. La Sociedad que se transforme en Empresa Individual de Responsabilidad Limitada no cambiará su personalidad jurídica. Por razón de la transformación, los socios o accionistas de la Sociedad que se transforme deberán transferir sus participaciones o acciones, a uno solo de ellos, siempre que sea persona natural capaz, o una tercera persona natural capaz. La transformación se hará constar en escritura pública, se inscribirá en el Registro Mercantil y contendrá, en todo caso, las indicaciones exigidas por la Ley y el balance general cerrado al día anterior al del acuerdo; la relación de los accionistas o socios que se hubieren separado y el capital que representan, las garantías o pagos efectuados a los acreedores sociales, en su caso, así como el balance general cerrado al día anterior al otorgamiento de la escritura correspondiente. El acuerdo de transformación deberá publicarse por tres (3) veces consecutivas antes de ser elevado a escritura pública. La escritura de transformación sólo puede otorgarse después de vencido el plazo de treinta (30) días desde la publicación del último aviso del acuerdo de transformación si no hubiera oposición y, en caso de haberla, hasta que quede consentida o ejecutoriada la resolución judicial que la declare infundada.

De la Fusión: La fusión de la Empresa con otra Empresa, se realiza cuando por un título legal o contractual una persona natural resulte Titular de ambas, salvo que

transfiera alguna de ellas a otra persona natural. En esta eventualidad la fusión se realizará mediante la constitución de una nueva Empresa que asume totalmente el patrimonio de ambas, las que se disuelven sin liquidarse; o mediante la incorporación de una Empresa en la otra disolviéndose aquella sin liquidarse y asumiendo la empresa incorporante la totalidad del patrimonio de la otra.

En los casos de fusión de una Empresa con una Sociedad, la Empresa se incorporará en la Sociedad, disolviéndose sin liquidarse y asumiendo la sociedad la totalidad del patrimonio de la Empresa. En el presente caso, regirán lo dispuesto en este párrafo y las normas que regulen la sociedad. (*) (*) Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 26380, publicada el 04-11-94, cuyo texto es el siguiente: “La fusión de una empresa con otra empresa, pertenecientes a un mismo titular, puede ser realizada por incorporación o por constitución.

Se produce una fusión por incorporación cuando una empresa incorpora a otra, disolviéndose ésta sin liquidarse y asumiendo la empresa incorporante la totalidad del patrimonio de la otra. La fusión por constitución se produce cuando se constituye una nueva empresa, la cual asume en su totalidad el patrimonio de las empresas fusionadas, las que se disuelven sin liquidarse. En los casos de fusión de una empresa con una sociedad, la empresa se incorpora en la sociedad asumiendo ésta la totalidad del patrimonio de la empresa, la cual se disuelve sin liquidarse. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente párrafo, serán de aplicación supletoria las normas pertinentes de la Ley General de Sociedades.” La Empresa que se extinga por fusión hará constar la disolución por escritura pública, que se inscribirá en el Registro Mercantil. En la escritura se insertará, con relación a cada Empresa: a) El balance general cerrado al día anterior a la decisión de la fusión; y, b) El balance final, cerrado al día anterior al del otorgamiento de la escritura.

La Escritura de Constitución de una Empresa por fusión debe contener, además de los datos a que se contrae el artículo 15°, los balances finales de cada una de las empresas que se fusionan, a que se hace mención en el artículo anterior. Cuando una Empresa incorpora a otra, la escritura de fusión debe contener las indicaciones del artículo 78° con relación a las Empresas incorporadas, y las modificaciones resultantes del aumento del capital de la Empresa incorporante.

De la Disolución y Liquidación de la Empresa: La Empresa se disuelve por:

- a) Voluntad del Titular, una vez satisfechos los requisitos de las normas legales vigentes;
- b) Conclusión de su objeto o imposibilidad sobreviniente de realizarlo;
- c) Pérdidas que reduzcan el patrimonio de la Empresa en más de cincuenta por ciento (50%), si transcurrido un ejercicio económico persistiera tal situación y no se hubiese compensado el desmedro o disminuido el capital;
- d) Fusión, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76°;
- e) Quiebra de la Empresa, si no fuera levantada según la Ley de la materia;
- f) Muerte del Titular, si se da el caso señalado en el último párrafo del artículo 31°;
- g) Resolución judicial conforme al artículo 81° de la presente ley;
- h) Por cualquier otra causa de disolución prevista en la ley.

El Poder Ejecutivo puede solicitar a la Corte Superior del distrito judicial del domicilio de la Empresa la disolución de ésta, si sus fines o actividades son contrarios al orden público o a las buenas costumbres. La Corte resolverá la disolución o subsistencia de la empresa, previa citación de esta última. La Empresa puede acompañar las pruebas de descargo que juzgue pertinente, en el término de treinta (30) días, vencido el cual se realizará audiencia pública. Contra la resolución de la Corte Superior procede recurso de nulidad ante la Corte Suprema. Consentida o ejecutoriada la resolución judicial que ordena la disolución, se abre el proceso de liquidación. Si la Escritura de Constitución no hubiera designado Liquidador el Titular deberá nombrarlo dentro de los treinta (30) días siguientes, y si así- no lo hiciera, el juez, de oficio, lo designará. La liquidación se efectuará de acuerdo con lo previsto en la presente Ley, debiéndose tener en cuenta la responsabilidad civil en que se hubiere incurrido, sin perjuicio de la responsabilidad penal que correspondiere.

La Empresa se disuelve mediante escritura pública en la que consta la causal de disolución y el nombramiento del Liquidador, debiendo inscribirse en el Registro Mercantil y su extracto publicado por tres (3) veces dentro de los quince (15) días siguientes, a la fecha de inscripción. La Empresa disuelta conservará su

personalidad jurí-dica mientras se realiza la liquidación, debiendo durante este lapso añadir a su denominación las palabras en liquidación en sus documentos y correspondencia. La empresa se disuelve mediante escritura pública en la que consta la causal de disolución y el nombramiento del liquidador, debiendo inscribirse tal acto en el Registro de Personas Jurídicas. La decisión del titular de disolver la empresa debe publicarse dentro de los diez días de adoptada, por tres veces consecutivas. La empresa disuelta conserve su personalidad jurí-dica mientras se realiza la liquidación, debiendo durante este lapso añadir a su denominación las palabras ‘en liquidación’ en sus documentos y correspondencias.

No obstante, la decisión o la obligación de disolver la Empresa, el Poder Ejecutivo, mediante Resolución Suprema expedida con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, podrá ordenar su continuación forzosa si la considerase de necesidad y utilidad para la economí-a o el interés nacional. En la Resolución se determinará la forma como habrá de continuar la empresa y se proveerán los recursos necesarios.

El Titular tiene un plazo de dos (2) meses contados, a partir de la fecha de la Resolución Suprema, para impugnar dicha Resolución, o decidir si desea continuar como titular de la Empresa. En casos de disolución de la Empresa, no originados por quiebra o fusión, o en aplicación del artículo 81° de esta ley, los trabajadores de la misma tendrán derecho preferencial a la adquisición de los activos con cargo a sus beneficios sociales. Para dicho efecto, dentro de los quince (15) días de producida la disolución deberán solicitar al Juez del Fuero Común la adquisición de los mismos, los cuales serán valorizados de acuerdo con las normas del Decreto Ley N° 19419, procediéndose con arreglo a los artículos 19°, 20°, 23° y 24° del Decreto Ley N° 21584 en cuanto fueren aplicables. En los casos de quiebra, paralización injustificada o abandono, será de aplicación el Decreto Ley N° 21584.

Inscrita la disolución en el Registro Mercantil, se abre el proceso de liquidación, salvo el caso de fusión, cesando la representación del Gerente, la misma que será asumida por el Liquidador con las facultades que le acuerde la presente Ley. El titular en la escritura pública de disolución, o el Juez en su caso, designará al liquidador, nombramiento que puede recaer en el Gerente o en una persona natural, pudiendo también el Titular asumir esa función. El cargo es remunerado y puede ser revocado en cualquier momento por el Titular o por el Juez en caso de haber

sido nombrado judicialmente. En caso de vacancia del cargo, el Titular o el Juez, en su caso, debe designar un nuevo Liquidador. Corresponde al Liquidador, bajo responsabilidad, las siguientes obligaciones: a) Formular el inventario y balance de la Empresa, al asumir su función con referencia al día en que se inicia el período de liquidación; b) Llevar y custodiar los libros y la correspondencia de la Empresa y velar por la conservación e integridad de su patrimonio; c) Ejercer la representación de la Empresa para los fines propios de la liquidación, debiendo realizar las operaciones pendientes y las que sean necesarias para la liquidación de la Empresa, quedando autorizado para efectuar todos los actos y celebrar todos los contratos a nombre de ésta conducentes al cumplimiento de la misión; Dar cuenta trimestralmente al Titular de la Empresa o al Juez, según el caso, de la marcha de la liquidación; e) Formular el inventario y balance de la Empresa al término de la liquidación; f) Inscribir la extinción de la Empresa en el Registro Mercantil.

El liquidador al iniciar sus funciones, bajo responsabilidad personal, deberá publicar por tres (3) veces seguidas un aviso de convocatoria a los acreedores de la Empresa para que presenten los documentos justificativos de sus créditos dentro del plazo de treinta (30) días contados a partir de la última publicación, bajo apercibimiento de no tomar en consideración las acreencias que no figuren en la contabilidad de la Empresa.

La función del liquidador termina:

- a) Por muerte o incapacidad civil;
- b) Por haber concluido la liquidación;
- c) Por revocación de su poder, decidida por el Titular de la Empresa o por el Juez en caso de haber sido nombrado judicialmente.

El liquidador responde ante el Titular y terceros de acuerdo con lo prescrito en el artículo 52° de la presente Ley. Concluida la liquidación de la Empresa, el Liquidador, bajo responsabilidad personal, deberá pedir la inscripción de su extinción en el Registro Mercantil, mediante solicitud con firma legalizada notarialmente, a la que se acompañará el balance final de la liquidación con sus respectivos anexos. El Titular conservará los libros y documentos de la Empresa extinguida por cinco (5) años, bajo su responsabilidad personal. Liquidada la

Empresa y pagados los acreedores de ésta, el Titular tiene derecho al remanente de la liquidación, si lo hubiera.

De la Quiebra de la Empresa: La quiebra de la Empresa no conlleva la quiebra del Titular ni la falencia de éste, la de aquella. El Gerente bajo responsabilidad personal, deberá solicitar la declaración de quiebra de la Empresa, antes de que transcurran treinta (30) días desde la fecha en que haya cesado el pago de sus obligaciones, de conformidad con lo prescrito en la Ley de la materia. En caso de cesación de pagos de la Empresa durante la liquidación, el liquidador solicitará la declaración de quiebra dentro de los quince (15) días siguientes a partir de la fecha en que se compruebe esta situación. Cualquiera de los acreedores de la Empresa podrá solicitar la declaración de quiebra de la misma, en ejercicio del derecho que señala la Ley Procesal de Quiebras y de acuerdo con el procedimiento señalado en dicha Ley.

1.2. Definición de términos básicos

Acciones. (Acciones de Capital). En las sociedades de capital, la participación de sus socios se representa mediante títulos negociables llamados acciones, de las que existen diferentes clases, las ordinarias o comunes y las preferenciales o privilegiadas, por lo que respecta a dividendos, votos, etc (Rafael 2005).

Acciones Comunes. Un tipo de acción que posee los derechos básicos de propiedad incluyendo el de derecho al voto. Representa el elemento residual de la propiedad en una Sociedad Anónima. Los poseedores de acciones comunes gozan del derecho de votar en las asambleas ordinarias o extraordinarias, así como del derecho a las ganancias netas y a los activos en caso de liquidación de la empresa (Villanueva, A. 2006)

Acciones Preferentes. Una clase de acciones de capital que tiene normalmente preferencias en cuanto a dividendos y distribución de activos en caso de liquidación, pero no tienen derecho al voto. Las acciones preferenciales o privilegiadas tienen prioridad en la devolución del capital en caso de cierre o

liquidación de la sociedad; también pueden gozar de un dividendo fijo de preferencia en el reparto de utilidades (Salgado, C. 2006).

Actividades de Control. Son procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas de la dirección se lleven a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos (Molina, V. 2002).

Actividades de Inversión. Transacciones que involucran adquisiciones o ventas de inversiones o activos fijos. Los aspectos del efectivo de estas transacciones se muestran en la sección actividades de inversión de un estado de flujo de efectivo. Los aspectos que no hacen uso de efectivo de estas transacciones se revelan en un informe que sustenta este estado financiero.

Actividades de Operación. Transacciones que intervienen en la determinación de la utilidad neta, con excepción de ganancias o pérdidas relacionadas con las actividades de financiación o de inversión. La categoría incluye transacciones como venta de bienes y servicios, y ejecución de costos y gastos. El impacto sobre el efectivo de estas transacciones se refleja en la sección actividades de operación de un estado de flujo de efectivo (Ettinger, R. P. y Golieb, D. E. 2004).

Activos Fijos Tangibles o Activos de planta. Se denomina activos fijos a los bienes de larga vida adquiridos para usarlos en la operación de la empresa y que su destino no es la venta. Son ejemplos de éstos, los edificios, los muebles y equipos de oficina, los medios de computación, los medios de comunicaciones, y los medios de transporte de todo tipo. Son aquellos activos de larga duración destinados a la producción material o prestación de servicios y que no están destinados para la venta a los clientes, éstos conservan su vida útil por un tiempo prolongado, generalmente más de un año y transfieren gradualmente su valor al producto o servicio que prestan, conservando su forma física original según su naturaleza y ubicación en la esfera productiva o improductiva. Dichos medios de

acuerdo con sus características pueden considerarse individualmente o como un conjunto productivo o de servicio integral compuesto por una suma de medios en funcionamiento. En aquellos casos en que la duración de un bien y sus características no sean suficientes para definir su clasificación como Activos Fijos, se aplicará, como criterio adicional, que su valor exceda de cien pesos (Altamira Pablo 2012).

Amortización. Un gasto que se aplica a los activos intangibles (y a los Activos Diferidos llamados Gastos Diferidos) en la misma forma que se aplica la depreciación a los activos de planta y el agotamiento a los recursos naturales. El cálculo y registro contable de la amortización se efectuará mensualmente como cancelación sistemática del costo de un activo intangible sobre el período de su vida útil. También es la parte del valor de los gastos diferidos a largo plazo o de los gastos de organización que pasa a formar parte del costo o gasto de los ejercicios corrientes por concepto de la liquidación periódica de estos importes. La amortización de estos gastos se efectuará en el término que establezca la Ley Fiscal del país donde radica la agencia, y cuando esto no esté regulado por la Ley o ella conceda la potestad de fijar el plazo a la agencia, se amortizarán en cinco años (Briceño, P. 2013)

Año Fiscal. Término que se utiliza para indicar el año contable y distinguirlo del año natural, con el que puede coincidir o no. El año fiscal viene a ser cualquier período anual (12 meses) que un negocio, un gobierno o sub-división del mismo escoge como base para el cierre de sus libros, a los fines de determinar el resultado de sus operaciones y su situación financiera. Aunque la mayoría de los negocios cierran sus libros y practican un inventario físico solamente al cierre del año fiscal, con frecuencia se preparan los estados financieros cada mes o cada trimestre sin que ello implique el cierre de los libros. En la mayoría de los negocios, el año fiscal coincide con el año natural, aunque puede no coincidir con el año natural (Ruiz, R. 2001)

Apalancamiento. Se refiere a la práctica de financiar activos con capital prestado. El apalancamiento extensivo crea la posibilidad para que la tasa de rendimiento sobre el patrimonio de los accionistas comunes esté sustancialmente por encima o

por debajo de la tasa de rendimiento sobre el total de activos. Cuando la tasa de rendimiento sobre el total de activos excede el costo promedio del capital prestado, el apalancamiento aumenta la utilidad neta y el rendimiento sobre el patrimonio de los accionistas comunes. Sin embargo, cuando el rendimiento sobre el total de activos es menor que el costo promedio del capital prestado, el apalancamiento reduce la utilidad neta y el rendimiento sobre el patrimonio de los accionistas comunes. El apalancamiento también es llamado negociación con el patrimonio (Apaza, M. 2001).

Baja. Se considera que un trabajador es baja, cuando el mismo es suspendido de todos los registros de la Empresa; ésta puede darse por las causas siguientes: a)- Acuerdo entre la Empresa y el trabajador, b)-Iniciativa de alguna de las partes, c)- Vencimiento del contrato si este fuera por tiempo determinado o terminación de una obra si fuera un contrato a estos fines, c)-Jubilación del trabajador, d)- Fallecimiento del trabajador, e)-Extinción de la Entidad Laboral, cuando no exista la subrogación por cualquier otra y f)-La medida disciplinaria de separación definitiva de la Empresa o del Sistema Corporativo (Apaza, M. 2001).

Balance General o Estado de Situación. Estado detallado, conocido también como Estado Financiero, Estado de Activos y Pasivos, Estado de Recursos y Obligaciones, Estado de Situación o simplemente Estado, que muestra la naturaleza e importe de los Activos, Pasivos, y Capital (activo neto) de un negocio, en una fecha dada. Desde un punto de vista contable, el balance general es una relación de los saldos de las cuentas reales tomadas del libro mayor después del cierre de las cuentas nominales. Es una fotografía instantánea de las operaciones de un negocio, que muestra los beneficios que corresponden a las distintas clases de propietarios en el valor del activo neto o líquido. Es un documento que muestra la situación financiera de una entidad del Sector Público o Privado, en una fecha determinada (Flores, J. 2007)

Banco. Instituciones que se dedican a las relaciones monetarias: circulación monetaria; relaciones crediticias; registro y control financieros; préstamos, pagos y cobros, etc. Un banco se define como «cualquier empresa monetaria nacional, distinta de una compañía fiduciaria, que esté autorizada para descontar y negociar

pagarés, giros, letras de cambio y otros documentos de adeudo; recibir depósitos de dinero y de efectos comerciales; prestar dinero con garantía real o personal; y comprar y vender oro y plata en barras, monedas extranjeras o letras de cambio» (Flores, J. 2008).

Base de Datos. Un centro de almacenamiento de información dentro de un sistema contable computarizado. La idea de una base de datos consiste en la información que va a tener una variedad de usos y que, se registra en el sistema computarizado una sola vez, en ese momento la información se almacena en una base de datos. Luego, a medida que se necesite, el computador puede recuperarla de la base de datos y colocarla en el formato deseado (Apaza, M. 2001).

Calidad de activos. El concepto de que algunas compañías tienen activos de mejor calidad que otras, como una buena composición de activos bien equilibrada, planta y equipo con buen mantenimiento y cuentas por cobrar todas corrientes. Una calidad de activos más baja podría indicar un mantenimiento pobre de planta y equipo, inventarios de lenta rotación con peligro de obsolescencia, cuentas por cobrar vencidas y patentes próximas a vencerse (Ruiz, R. 2001).

Calidad de utilidades. Las utilidades son de alta calidad si son estables, si su fuente parece segura, si los métodos usados en la medición de la utilidad son conservadores. La existencia de este concepto indica que el margen de principios contables alternativos es aceptable para producir estados financieros comparables (Flores, J. 2000).

Capital. En el sentido económico equivale a los bienes de capital, es decir, al conjunto de bienes de producción (cantidad física más bien que valor monetario) acumulados, o riqueza representada por el excedente de la producción sobre el consumo. En otras palabras, es una abreviatura de los bienes de capital o valor de capital, especialmente aquella porción de los recursos que se ha separado con el fin de asegurar la continuidad de las actividades productivas. En el sentido contable, el capital es sinónimo de valor neto, y se mide por el exceso de los activos sobre los pasivos. Esto es cierto, prescindiendo de la forma de organización del negocio. En los casos de propiedad única, el capital está representado por la cuenta o cuentas

que señalan la responsabilidad del propietario hacia el negocio; en una sociedad, por la suma de las cuentas de los socios; y en una corporación, por la suma de las distintas cuentas de capital, superávit y utilidades no distribuidas. En los negocios, se hace una distinción entre el capital circulante y el capital fijo. El capital circulante también es conocido como activo líquido que en el curso usual del negocio se convierte en dinero, es decir, mercancías, cuentas por cobrar, etc. En cambio, el capital fijo corresponde más o menos al concepto de los economistas en relación con los bienes de producción, y consiste en activos que no se convierten en dinero en el curso usual del negocio, sino que se utilizan para ocuparse del negocio. Está “inmovilizado” o “invertido” en activos fijos, es decir, terrenos, edificios, maquinaria, equipos, etc. Derechos que tiene el dueño del negocio sobre los activos (dinero o bienes), una vez cancelados los pasivos (Salgado, C. (2006).

Cheque. Un cheque es «una letra de cambio girada contra un banco, pagadera a la vista». Usualmente, los cheques se clasifican bajo el título general de letras de cambio, pero éstos difieren de aquellas en que adicionalmente implican que han sido girados contra un depósito, y que siempre son pagaderos a la vista. Un cheque es «Un giro u orden contra un banco o establecimiento bancario que significa que ha sido girado contra fondos depositados para el pago definitivo de una cantidad determinada de dinero a la orden de una persona que aparece mencionada en el mismo, a él o a su orden, o al portador, y pagadero a la vista». Documento mercantil que representa una obligación de pago para quien lo emite a favor de un beneficiario. Un documento que le ordena al banco pagar a la persona o negocio señalado el importe de dinero especificado. Orden de pago que sirve a una persona (librador) para retirar, en su provecho o en provecho de un tercero (tomador, tenedor o beneficiario), todos o parte de los fondos disponibles de su cuenta (Altamira Pablo 2012).

Ciclo Contable. La secuencia de procedimientos contables aplicados al registro, clasificación y resumen de la información contable. El ciclo comienza con el surgimiento de las transacciones comerciales y concluye con la preparación de los estados financieros. La secuencia de procedimientos contables, incluyen el registro de las transacciones en el diario, la mayorización, la preparación de una hoja de

trabajo y Estados Financieros, el ajuste y cierre de las cuentas y la preparación del Balance de Comprobación después del cierre. En resumen, es el proceso mediante el cual los contadores elaboran los estados financieros de una entidad para un periodo específico (Ruiz, R. 2001).

Contabilidad: Es el proceso de interpretar, registrar, clasificar, medir y resumir en términos monetarios la actividad económica que acontece en una entidad. El propósito fundamental de la contabilidad es proporcionar información sobre una entidad económica. Esta entidad puede ser una empresa, una unidad militar, un hospital, una escuela, una granja, etc. Es la ciencia que se dedica a la captación, representación y medida de los hechos contables. El papel de la contabilidad es desarrollar y comunicar dicha información de forma tal que sirva de ayuda en la planificación y control de las actividades de la entidad. Los tres pasos básicos que debemos ejecutar para lograr lo antes expuesto son los siguientes: 1)-Registrar la actividad financiera, 2)-Clasificar la información 3)-Resumir la información (Salgado, C. 2006).

Control interno. El plan organizacional y todas las medidas relacionadas con él, adoptadas por la entidad para proteger los activos, asegurar los registros contables exactos y confiables, fomentar la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas de la compañía. Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, Eficiencia y eficacia de las operaciones, Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas y Control de los recursos de todo tipo, a disposición de la entidad (Altamira Pablo 2012).

Crédito. Término derivado de la palabra latina credo, que significa creo, y que generalmente se define como la posibilidad de comprar con una promesa de pago, o la posibilidad de obtener la propiedad de y recibir mercancías para el disfrute en el presente aun cuando el pago se difiera a una fecha futura. Por consiguiente, constituye una transferencia real y entrega de mercancías a cambio de una promesa de pago en el futuro (Ruiz, R. 2001)

Cuenta. El registro detallado de los cambios que han ocurrido en un activo, un pasivo o en la participación en el capital del propietario en particular durante un período. Un registro utilizado para resumir todos los aumentos y disminuciones en un activo determinado, como por ejemplo efectivo, inventarios o cualquier otro tipo de activo, pasivo o patrimonio, ingreso o gasto (Salgado, C. 2006).

Cuenta Bancaria. Fondos depositados en un banco. Existen dos tipos principales de cuentas bancarias (a más de las de los departamentos gubernamentales), y se clasifican en cuanto al elemento de tiempo, depósitos a la vista y depósitos a plazo. Un depósito a la vista es pagadero dentro de los 30 días, y un depósito a plazo (a término), después de 30 días. Ordenadas en cuanto a tipos de depositantes, las cuentas bancarias pueden clasificarse como personales, de corporaciones, cuentas conjuntas, en fideicomiso, y cuentas de asociaciones no incorporadas (Flores, J. 2000).

Depósitos. Saldos debidos a los depositantes de un banco; los fondos acreditados a las cuentas de los depositantes. Los depósitos pueden clasificarse de manera amplia en generales, específicos y especiales. Los depósitos generales se componen de dinero o cheques y créditos bancarios. Siempre que los depósitos sean de esta naturaleza, la relación entre el banco y el depositante es la de deudor y acreedor. El banco se convierte en propietario del depósito. El depositante tiene un crédito contra el banco por el importe depositado. Los depósitos específicos son aquellos que se efectúan con un propósito definido y por los cuales el banco actúa en calidad de depositario, como por ejemplo, dinero dejado para cubrir un pagaré, o para adquirir valores. Los depósitos especiales consisten en propiedades, excluido el dinero, por ejemplo, bonos, acciones, pagarés, pólizas de seguro de vida y otros documentos de valor, joyas, artículos de plata, vajillas, etc., que se entregan en al establecer la relación (Salgado, C. 2006).

Depreciación. Término contable que denota la disminución en el valor de un Activo Fijo Tangible debido a (1) deterioro físico o desgaste natural; (2) el propio tiempo desgasta gradualmente un bien de capital, independientemente de que se utilice o no; y (3) las mejoras en la técnica pueden reducir el valor de las existentes

al quedar éstas obsoletas. El término también se refiere a un gasto operativo efectuado para la reposición final de un Activo a la terminación de su vida útil, o para compensar la disminución de su valor si no ha de reponerse. Generalmente, la reducción del valor de un activo. Tanto en la contabilidad de las empresas como en la nacional, la depreciación es la estimación en valor monetario del grado en que se ha "agotado" o gastado el equipo de capital en un período dado. En esencia, es la parte del valor de los activos fijos que pasa a formar parte del costo o gasto del ejercicio corriente por concepto del uso a que son sometidos, por su obsolescencia física y moral. La distribución sistemática del costo de un activo como gasto durante los años de su vida útil estimada (Altamira Pablo 2012).

Efectos de Caja. Cheques, giros, pagarés o aceptaciones depositados en un banco con el fin de que sean acreditados en cuenta inmediatamente, pero que, no obstante, están sujetos a la cancelación del crédito en el caso de que no fueren pagados oportunamente. Los efectos depositados en la ventanilla del cajero recibidor (con exclusión del dinero), son efectos de caja (Ruiz, R. 2001)

Efectos y Cuentas por Cobrar. Son derechos de la entidad, producto de obligaciones contraídas por terceros por concepto de compras, prestación de servicios, ventas de bienes, arrendamiento de inmuebles, concesión o licencias de explotación de bienes de cualquier naturaleza o actividades análogas. También incluye los pagos a cuenta o en exceso de impuestos y contribuciones. Se generan en el momento en que se efectúan los hechos que los originan y se cancelan, cuando se produce el cobro conforme a las cláusulas contractuales acordadas (Salgado, C. 2006).

Eficiencia. Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo – producción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos. Trabajar con eficiencia equivale a decir que la entidad debe desarrollar sus actividades siempre bien. Una

actividad eficiente maximiza el resultado de un insumo dado o minimiza el insumo de un resultado dado (Altamira Pablo 2012).

Gestión: ejecución de aquellas órdenes planificadas por la administración. Realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos (Ruiz, R. 2001)

Herramienta de gestión: son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayuda a la gestión de una empresa en los siguientes aspectos generales: herramientas para el registro de datos en cualquier departamento empresarial; herramientas para el control y mejora de los procesos empresariales; y herramientas para la consolidación de datos y toma de decisiones (Salgado, C. 2006).

Financiera. - las finanzas son aquella serie de actividades que se hayan asociadas al intercambio de bienes de capital, ya sea entre individuos, entre empresas, o bien con estados, y sin dudas es una de las ramas de la economía más importantes en todo el mundo (Altamira Pablo 2012)

CAPITULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Sistema de hipótesis

El proceso de créditos es deficiente y su efecto negativo en la situación económica y financiera de la empresa Agropecuarios Amigo E.I.R.L, Tarapoto, año 2015

2.2. Sistema de variables

Variable X :
Proceso de créditos

Variable Y :
Situación económica y financiera

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente				
PROCESO DE CREDITOS	Son un conjunto de acciones y procedimientos que se llevan a cabo para dar paso a una transacción crediticia; el proceso crediticio en cuestión se compone de seis fases: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar.	Son un conjunto de acciones y procedimientos que la Empresa, lleva a cabo para realizar ventas al créditos; el proceso crediticio dentro de la empresa en estudio debe cumplir con las etapas y/o actividades para dar paso a una operación de venta, tales como: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar.	Promoción	1. Conoce en qué consiste el proceso crediticio 2. Cuenta con los medios publicitarios 3. La empresa cuenta con los recursos necesarios para efectuar la Promoción 4. Se elabora un plan de trabajo mensual, en coordinación con los 5. La empresa capacita y evalúa a los responsables de ventas
			Evaluación	1. Está de acuerdo con el proceso de evaluación de la empresa 2. Se identifica al cliente 3. Se verifica los antecedentes crediticios internos del cliente 4. Se consulta el portafolio de clientes por las ventas anteriores. 5. Consulta los antecedentes crediticios del cliente
			Aprobación	1. Se agiliza el trámite de la aprobación del crédito 2. Se revisa minuciosamente los términos del contrato 3. Se revisa el correcto llenado del pagaré, letras. 4. Se evalúa la propuesta de crédito - grado de madurez de criterio 5. Se evalúa la propuesta de crédito - capacidad de análisis
			Desembolso	1. Se comunica los resultados al Cliente 2. Se entrega el producto al cliente - firmas
			Seguimiento y Control	1. Se recoge los expedientes de los créditos que hayan sido aprobados 2. Se genera el reporte diario de mora 3. Se genera el reporte de proyecciones de pago (vencimiento), 4. Se genera el reporte de créditos cancelados en el día 5. Se genera el reporte de créditos vigentes 6. Se verifica el listado de morosidad, informando al cliente 7. Se realiza llamadas telefónicas a los clientes
Dependiente				
SITUACION ECONOMICA Y FINANCIERA	La situación económica hace referencia al patrimonio de la empresa, o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen. La situación financiera se refiere a la capacidad que poseen esas empresas o sociedad, de poder hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas.	La situación económica se refiere a lo patrimonial. Se tiene buena situación económica cuando el patrimonio es importante. El patrimonio es la diferencia entre activo y pasivo. La situación financiera se refiere a la liquidez. Se tiene buena situación financiera cuando se cuenta con abundantes medios de pago. Se evaluará la situación económica y financiera de la empresa, aplicando los el análisis de los estados financieros, indicadores financieros, y análisis de los indicadores principales.	Ratios de Liquidez	Liquidez corriente Prueba Acida Liquidez Absoluta Capital de Trabajo
			Ratios de Gestión	Rotación de cuentas por cobrar Rotación de mercaderías
			Ratios de Solvencia	Estructura de Capital Endeudamiento
			Ratios de Rentabilidad	ROE ROE

2.3. Tipo y nivel de investigación

En el terreno de la investigación encontramos una escala de clasificaciones de tipos de investigaciones que permiten dar solución al estudio

2.3.1. Tipo de investigación

El tipo investigación fue *aplicada*. Precisamente este tipo de investigación buscó la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. En otras palabras, porque tuvo como finalidad la resolución de un problema práctico, porque su propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario. Su objetivo fue resolver el problema: ¿Cuál es el efecto del proceso de créditos en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015? (Landeau, 2007, p. 55)

2.3.2. Nivel de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, el nivel de investigación es *explicativa*, porque este estudio buscó el porqué de los hechos, estableciendo la relación de causa - efecto entre las dos variables de estudio en un momento determinado, es decir se estudió la causa y el efecto entre las variables de estudio, se recogió información de manera independiente sobre las variables y se explicó el desarrollo de las actividades del proceso crediticio, explicando su efecto en la situación económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L durante el año 2015. Luego de ello, se logró conclusiones, y, se planteó recomendaciones de solución y/o sugerencias respectivas.

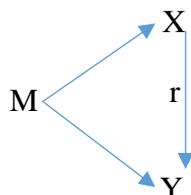
Al ser explicativa, el estudio respondió a preguntas tales como: ¿Cuál es el efecto del proceso de créditos en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015?, ¿A qué se deben éstos efectos?, ¿qué variables mediatizan los efectos y de qué modo?, ¿por qué el proceso crediticio afecta en la situación económica y financiera? (Hernández, Fernández y Baptista. 2003).

2.4. Diseño de investigación

Diseño de Investigación no Experimental: Este tipo de investigación implica la observación del hecho en su condición natural sin intervención del investigador. En estudios no experimentales, el investigador no manipula las variables de estudio para evaluar las consecuencias sobre una o más variables dependientes (Hernández et al., 2010; Schreiber & Asner, 2011). Este trabajo de investigación se clasificó en:

En Diseño Correlacional – Causal: Porque describe la relación entre las dos variables de estudio en un momento determinado, en términos correlacionales y en función de la relación causa – efecto. (Hernández et al. 2010). Correlacional, por cuanto se caracterizó la situación económica y financiera de la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L. Asimismo, se analizó dos variables, para indagar y conocer su comportamiento, como fue el Proceso de Créditos y cuál fue su efecto en la Situación Económica y Financiera de la empresa.

En la siguiente figura podemos esquematizar este diseño, en el cual las variables se relacionan entre sí. Su esquema puede representarse de la siguiente manera:



En donde:

M	=	Muestra
X	=	Proceso de créditos
Y	=	Situación Económica y Financiera
r	=	Relación entre las variables

2.5. Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, que consta de 5

trabajadores, quienes son responsables del proceso de créditos en la misma. Tal como se detalla en el siguiente cuadro

AREAS	SEXO		TOTAL
	M	F	
GERENTE GENERAL	Ramírez Rengifo Jan Pierre		1
ADMINISTRACION		Ramírez Rengifo Gisela Patricia	1
DEPARTAMENTO DE VENTAS	Rojas Apuela Jhonny Ramírez Ramírez Ditmar Hans	Cotrina Mego Mirian Liliana	3
TOTALES			5

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, la cual estuvo conformado por 5 trabajadores de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, de los cuales 4 de estos tienen como actividad principal realizar el análisis del proceso de créditos y solo 1 está en la capacidad de aceptar o rechazar el otorgamiento respectivo hacia los clientes. Adicional a ello, esta muestra permitió obtener los resultados para el cumplimiento de objetivos del presente trabajo de investigación.

Conforme se detalla en el siguiente cuadro:

AREAS	SEXO		TOTAL
	M	F	
GERENTE GENERAL	Ramírez Rengifo Jan Pierre		1
ADMINISTRACION		Ramírez Rengifo Gisela Patricia	1
DEPARTAMENTO DE VENTAS	Rojas Apuela Jhonny Ramírez Ramírez Ditmar Hans	Cotrina Mego Mirian Liliana	3
TOTALES			5

2.6. Técnicas de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Fuente / informante
Fichaje	Fichas de texto	Elaboración de la revisión bibliográfica	Libros, revistas, trabajos anteriores, etc.
Entrevista	Guía de entrevista	Recolectar información sobre el proceso de créditos	Responsables del proceso de créditos
Análisis documental	Guías de análisis documental	Analizar la situación económica y financiera de la empresa	Estados financieros del periodo 2011-2015

2.7. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

Una vez conseguido los datos se analizaron los resultados obtenidos después de realizar toda la investigación en función al problema, a los objetivos e hipótesis planteada en la investigación. Con respecto a las informaciones que se presentan como tablas, y gráficos, se describen apreciaciones objetivas; las apreciaciones descriptivas están directamente relacionadas con la hipótesis, la información obtenida se usa como señal para contrastar la hipótesis planteada al inicio del presente trabajo de investigación.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSION

3.1. Resultados

3.1.1. Resultados con respecto a: Conocer el proceso de créditos en función de las etapas de: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar, de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L.

Cuadro 1
Etapa: Promoción

PROMOCION					
Cumple/Años	2011	2012	2013	2014	2015
SI	0	0	0	0	0
NO	5	5	5	5	5
SI	0%	0%	0%	0%	0%
NO	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 1: Etapa: Promoción. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Como podemos observar en el cuadro 1, de las etapas del proceso crediticio, la actividad de promoción no se cumple en la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L. De los 5 responsables directos del proceso de promoción, ninguno las realiza al 100%. Es decir, solo se elabora un plan de trabajo mensual, en coordinación con los responsables,

administrador, gerente; pero no cuenta con los recursos necesarios para efectuar la promoción de los productos: como transporte, viáticos, base de datos de posibles clientes, de igual manera la empresa no capacita y evalúa a los responsables de ventas, respecto a normas internas, técnicas y estrategias de ventas.

Relacionado a si se elabora un plan de trabajo mensual, en coordinación con los responsables, administrador, gerente. La respuesta fue, que, en la empresa solo se realiza la coordinación de los productos que faltan tanto en almacén como en tienda mes a mes, como también se realiza en la campaña agrícola, no se elabora un plan de trabajo en forma mensual, no existen documentos formales que demuestren planes de trabajo, respecto a las actividades de promoción.

Respecto a si la empresa cuenta con los recursos necesarios para efectuar la Promoción de los productos de la Empresa: transporte, viáticos, base de datos de posibles clientes. La empresa cuenta con el servicio de transporte de una furgoneta y un camión para el reparto de sus productos, sin embargo, manifestaron que no cuentan con una base de datos de posibles clientes a quienes promocionar.

Acerca de, que sí, la empresa capacita y evalúa a los responsables de ventas, respecto a normas internas, técnicas y estrategias de ventas. Los responsables, reconocieron que no evalúan en cuanto a las normas internas de la empresa a su personal, asimismo, la empresa no capacita al personal de ventas respecto a estrategias de ventas, técnicas de ventas, entre otros temas respecto al proceso crediticio.

Cuadro 2
Etapa: Evaluación

EVALUACION					
Cumple/Años	2011	2012	2013	2014	2015
SI	1	2	2	2	3
NO	4	3	3	3	2
SI	20%	40%	40%	40%	60%
NO	80%	60%	60%	60%	40%

Fuente: Elaboración propia

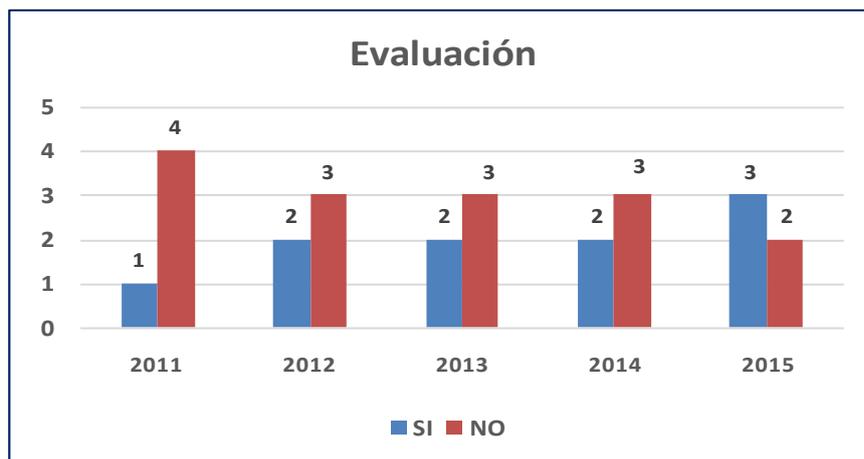


Gráfico 2: Etapa: Evaluación. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Como podemos observar en el cuadro 2, de las etapas del proceso crediticio, la actividad de evaluación no se cumple en la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L. De los 5 responsables directos del proceso de evaluación, durante el periodo de estudio de 1 hasta 3 responsables cumplen el proceso de evaluación, es decir, solo cumplen el 60% de los responsables.

En esta dimensión, los responsables solo identifican al cliente, es decir solicitan el DNI, realizan una identificación positiva, la cual se hace comparando los datos que contiene el DNI, especialmente la fotografía, con los rasgos físicos de la persona que lo presenta, así como con los otros datos consignados en tal documento como la firma, sexo, fecha de nacimiento.

Sin embargo, los responsables, no están de acuerdo con el proceso de evaluación que realiza la empresa, las respuestas de los responsables fue que; solo se otorga crédito a las personas que son clientes y puntuales en el pago; ahora, ante la interrogante; si, se consulta los antecedentes crediticios del cliente, respondieron que; no consultan los antecedentes crediticios, por que, solo otorgan crédito a clientes conocidos y buenos en el pago; no cuentan con base de datos de centrales de riesgo, de la SBS, Infocorp, certicom, cámara de comercio (protestos - moras), SUNAT – RUC (condición de habido, no habido), entre otros.

Cuadro 3
Etapa: Aprobación

APROBACION					
Cumple/Años	2011	2012	2013	2014	2015
SI	1	2	2	2	3
NO	4	3	3	3	2
SI	20%	40%	40%	40%	60%
NO	80%	60%	60%	60%	40%

Fuente: Elaboración propia

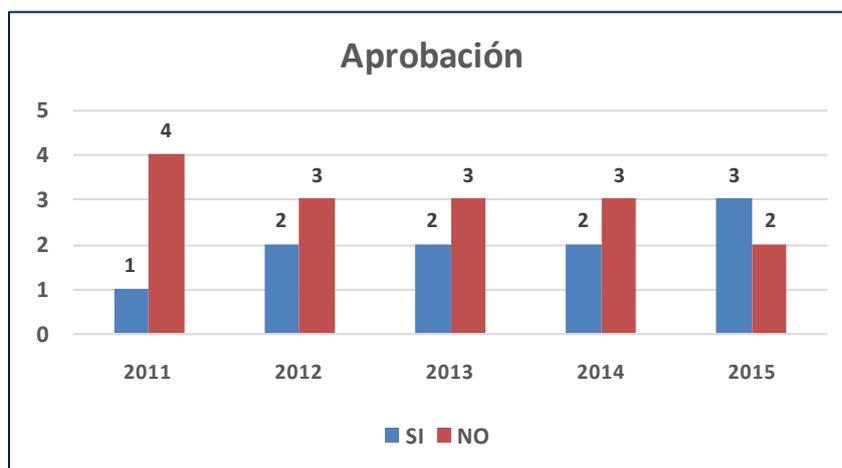


Gráfico 3: Etapa: Aprobación. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Como podemos observar en el cuadro 3, de las etapas del proceso crediticio, la actividad de aprobación no se cumple en la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L. De los 5 responsables directos del proceso de evaluación, durante el periodo de estudio de 1 hasta 3 responsables cumplen el proceso de evaluación, es decir, solo cumplen el 60% de los responsables.

En cuanto a la interrogante: Se agiliza el trámite de la aprobación del crédito, verificando la resolución de los responsables de su aprobación, mediante la cual se oficializa la aprobación del crédito, los responsables manifestaron que, no cuentan con ese tipo de proceso, la aprobación lo realiza el gerente propietario.

Frente a la pregunta, si, se revisa minuciosamente los términos del contrato: La respuesta de los responsables fue; que; No se realiza ningún tipo de contrato.

No se revisa el correcto llenado del pagaré, letras., la empresa no cuenta, tampoco con ese tipo de procedimiento en la dimensión aprobación.

Respecto a la interrogante; si se evalúa la propuesta de crédito respecto a la evaluación

de las propuestas del vendedor en cuanto a su capacidad de análisis. No se evalúa esta actividad, por cuanto, el vendedor no realiza el proceso de crédito en la empresa, solo lo realiza el gerente propietario la que también es el que autoriza el desembolso.

Ahora, en esta dimensión, no se visita de manera sorpresiva el domicilio del cliente o negocio si tuviera.

Cuadro 4

Etapa: Desembolso

DESEMBOLSO					
Cumple/Años	2011	2012	2013	2014	2015
SI	5	5	5	5	5
NO	0	0	0	0	0
SI	100%	100%	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

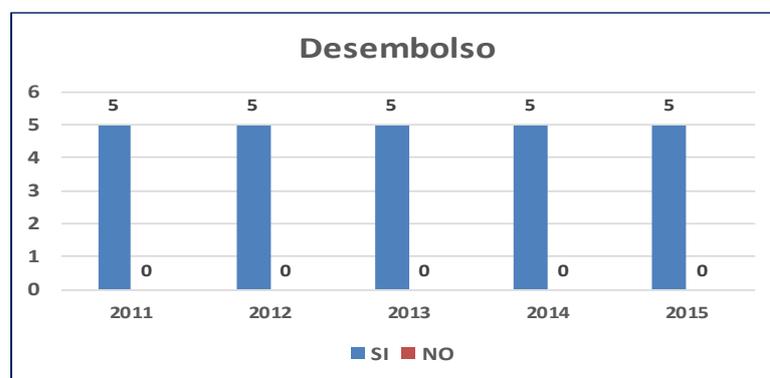


Gráfico 4: Etapa: Desembolso. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación:

Como podemos observar en el cuadro 4, de las etapas del proceso crediticio, la actividad de desembolsos se cumple en la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L. De los 5 responsables directos del proceso de evaluación, durante el periodo de estudio los 5 responsables cumplen el proceso de desembolso, es decir, cumplen el 100% de los responsables.

Respecto a la consulta sí, se comunica los resultados al Cliente; los responsables respondieron que si comunican al cliente los resultados del crédito. Ante la interrogante; si, se entrega el producto al cliente, una vez verificado que el crédito haya sido aprobado y que tenga las firmas mínimas, se obtuvo como respuestas que; si, se entrega el producto.

Cuadro 5
Etapa: Seguimiento y control

SEGUIMIENTO Y CONTROL					
Cumple/Años	2011	2012	2013	2014	2015
SI	0	0	0	0	0
NO	5	5	5	5	5
SI	0%	0%	0%	0%	0%
NO	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 5: Etapa: Seguimiento y control. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Como podemos observar en el cuadro 5, de las etapas del proceso crediticio, la actividad de seguimiento y control no se cumple en la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L. De los 5 responsables directos del proceso de seguimiento y control, ninguno las realiza al 100%.

En cuanto a la consulta; si se recoge los expedientes de los créditos que hayan sido aprobados y se guardan en los respectivos muebles archivadores, cuyos cajones deberán mantener cerrados bajo llave, la respuesta fue, que, la agropecuaria no cuenta con ese tipo de expedientes ordenados y bajo llave.

Ante la pregunta; si, se genera el reporte diario de mora, con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo, en la empresa los responsables no generan reportes diarios de mora, no se cobra mora en forma diaria, no se realiza este proceso, por ello podemos indicar que los responsables no cumplen con esta actividad en la etapa de seguimiento y control del proceso crediticio. Relacionado a la consulta, si, se genera el reporte de proyecciones de pago (vencimiento), con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el

seguimiento respectivo, todos los responsables no ejecutan este procedimiento, es decir, no se generan reportes de proyecciones de clientes que sus deudas están a punto de vencer y anticipar en la cobranza.

Se genera el reporte de créditos cancelados en el día, con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo, los 5 responsables en la empresa no cuenta con este procedimiento, es decir, no generan reportes de créditos cancelados, y ofertar créditos nuevos. Ahora, respecto a si, se genera el reporte de créditos vigentes con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo: La respuesta de todos los responsables fue; no, no realizamos también este procedimiento.

Ahora, en cuanto a la interrogante; si, se verifica el listado de morosidad, informando al cliente del atraso presentado en el pago de sus cuotas, mediante llamadas telefónicas, visitas y envíos de cartas, tratando en todo momento de lograr que las cuotas atrasadas sean canceladas, los 5 entrevistados manifestaron que, no realizan el proceso de verificación de la morosidad, informando al cliente a través de llamadas telefónicas, visitas y envíos de cartas, tratando en todo momento de lograr que las cuotas atrasadas sean canceladas, en parte se realizan llamadas telefónicas como recordatorio para la cancelación.

Frente a la consulta, si, se realiza llamadas telefónicas a los clientes, para proponer de manera oportuna nuevos financiamientos, créditos adicionales, complementarios o por campañas, todos los responsables no realizan esta actividad, manifestaron, que, los clientes son quienes visitan la empresa, a fin de tomar créditos.

Resumen

Cuadro 6

Etapa: Proceso Crediticio

PROCESO CREDITICIO					
Cumple/Años	2011	2012	2013	2014	2015
SI	1	2	2	2	3
NO	4	3	3	3	2
SI	20%	40%	40%	40%	60%
NO	80%	60%	60%	60%	40%

Fuente: Elaboración propia

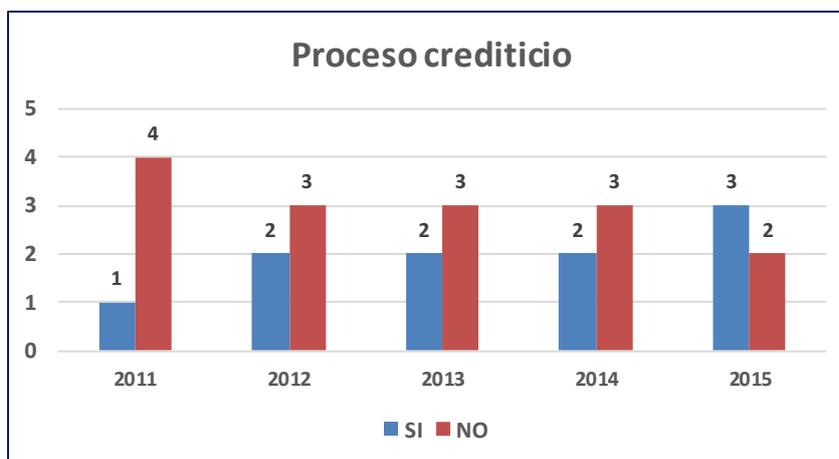


Gráfico 6: Etapa: Proceso Crediticio. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Como podemos observar en el cuadro 6, el proceso crediticio no se cumple en la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L. De los 5 responsables directos del proceso de créditos, durante el periodo de análisis solo cumplen de un responsable hasta máximo tres de ellos, demostrando un cumplimiento de entre 20% y 60% de los responsables del proceso de créditos en la empresa.

Cuadro 7

Etapa: PROCESO CREDITICIO

Ejecución de actividades por cumplimiento

Variable	Dimensiones	Cumple	2011		2012		2013		2014		2015		
			Nº	%									
PROCESO DE CREDITO	PROMOCION	SI	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
		NO	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	
	EVALUACION	SI	1	20%	2	40%	2	40%	2	40%	3	60%	
		NO	4	80%	3	60%	3	60%	3	60%	2	40%	
	APROBACION	SI	1	20%	2	40%	2	40%	2	40%	3	60%	
		NO	4	80%	3	60%	3	60%	3	60%	2	40%	
	DESEMBOLSO	SI	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	
		NO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
	SEGUIMIENTO Y CONTROL	SI	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
		NO	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	
	TOTAL		SI	1	20%	2	40%	2	40%	2	40%	3	60%
			NO	4	80%	3	60%	3	60%	3	60%	2	40%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En resumen, se puede apreciar que la empresa a través de los responsables del proceso crediticio durante el periodo de análisis, ha logrado cumplir solo entre el 20% y como máximo hasta un 60% de las actividades del proceso de créditos, es decir, de los cinco

(5) responsables del proceso crediticio, solo realizan el proceso crediticio entre 1 a 3 responsables, no todos cumplen en su totalidad.

Por ello, se ha diseñado un parámetro de evaluación que contiene lo siguiente: el rango de puntaje general de acuerdo al cumplimiento de las actividades realizadas por los responsables del proceso de créditos en la empresa.

Cuadro 8

Coefficientes para medir el proceso general

INDICE	PROCESO DE CREDITO
MUY EFICIENTE	81% - 100%
EFICIENTE	61% - 80%
DEFICIENTE	41% - 60%
INEFICIENTE	21% - 40%
MUY INEFICIENTE	0% - 20%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9

Coefficientes para medir el proceso general

PROCESO DE CREDITO	%	CUALITATIVA
Puntaje Max obtenido	60%	DEFICIENTE

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados obtenidos en el puntaje general fue que, el proceso de créditos en la Empresa Agropecuaria El Amigo EIRL, de la ciudad de Tarapoto, es **DEFICIENTE**, porque de los cinco responsables del proceso crediticio, solo tres (3) cumplen las actividades del proceso crediticio en la empresa.

1. Resultados con respecto a: Analizar la situación económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L.

• **Ratios de Liquidez**

Tabla 10

Liquidez Corriente

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Liquidez Corriente	1.95	1.87	1.84	1.76	1.70

Fuente: Elaborado por los investigadores

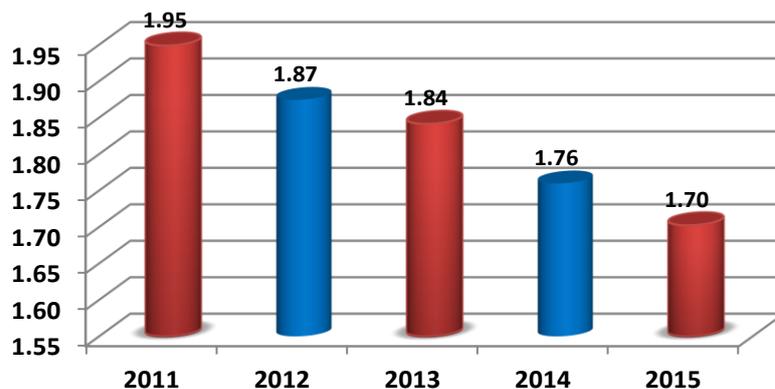


Gráfico 7: Líquidez corriente (Fuente: Elaborado por los investigadores)

Interpretación.

Para el ejercicio 2015, por cada S/. 1.00 de pasivo corriente que debe, la empresa tiene S/. 1.70 para cubrirlos; podemos observar que durante el periodo 2011 – 2015, la empresa ha ido disminuido su capacidad de pago para afrontar obligaciones a corto plazo, puesto que comparado con ejercicio 2011 disminuyó este indicador de S/. 1.95 a S/. 1.70, poniendo de manifiesto que existe un riesgo moderado en el desarrollo de sus actividades, si continúa con esta tendencia a la baja. Esta tendencia a la baja es de observar, por lo que se debe de tomar las acciones correspondientes.

Cuadro 11

Prueba Ácida

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Prueba Ácida	1.13	1.09	1.00	0.86	0.84

Fuente: Elaborado por los investigadores

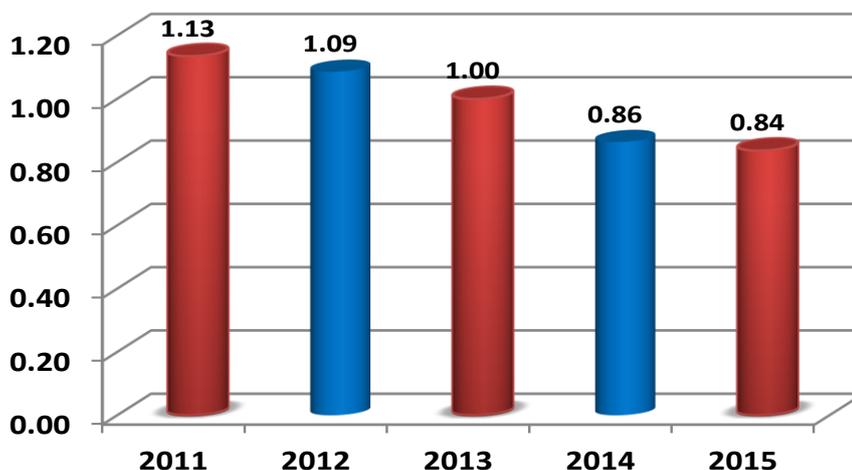


Gráfico 8: Prueba ácida (Fuente: Elaborado por los investigadores).

Interpretación.

Para el ejercicio 2015, por cada S/. 1.00 de pasivo corriente que la empresa debe, tiene S/. 0.84 disponible para pago inmediato de sus obligaciones a corto plazo; no representa una situación favorable para la empresa, considerando si sus obligaciones tendrían que honrarlas en forma inmediata, mostrando riesgo para cubrir las obligaciones en el corto plazo con sus activos más líquidos. Lo más preocupante es que este indicador durante el periodo de estudio ha ido disminuyendo significativamente, en comparación a lo logrado en el año 2011, es decir de, S/. 1.13 a S/. 0.84.

Cuadro 12

Liquidez Absoluta

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Liquidez Absoluta	0.57	0.41	0.27	0.21	0.14

Fuente: Elaborado por los investigadores

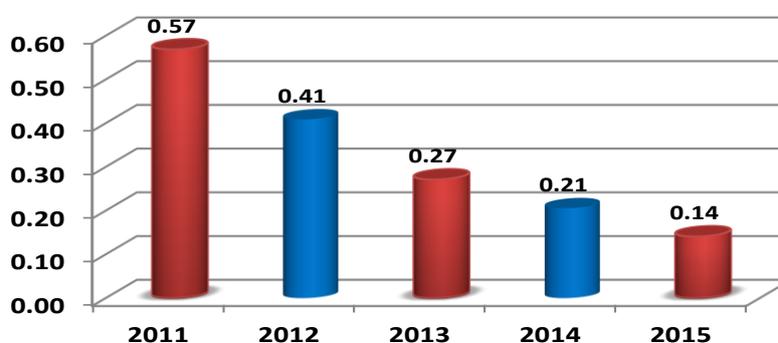


Gráfico 9: Liquidez Absoluta (Fuente: Elaborado por los investigadores).

Interpretación.

Para el ejercicio 2015, por cada S/. 1.00 de pasivo corriente que la empresa debe, la empresa cuenta con S/. 0.14 disponible para pago inmediato de sus obligaciones a corto plazo; no representa una situación favorable para la empresa, considerando si sus obligaciones tendrían que honrarlas en forma inmediata, mostrando riesgo para cubrir las obligaciones en el plazo inmediato con fondos de caja y bancos; es decir, ello sin recurrir a los flujos de venta. Demuestra que, la empresa no tiene la capacidad de honrar deudas de forma inmediata con recursos obtenidos solo de caja y bancos. Si fuera así, esto representa una situación desfavorable para la empresa. Lo más alarmante es que este indicador durante el periodo de estudio ha ido disminuyendo significativamente, en comparación a lo logrado en el año 2011, es decir de, S/. 0.57 a S/. 0.14.

Cuadro 13

Capital de Trabajo

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Capital de Trabajo	588,413	597,833	606,497	578,701	623,170

Fuente: Elaborado por los investigadores

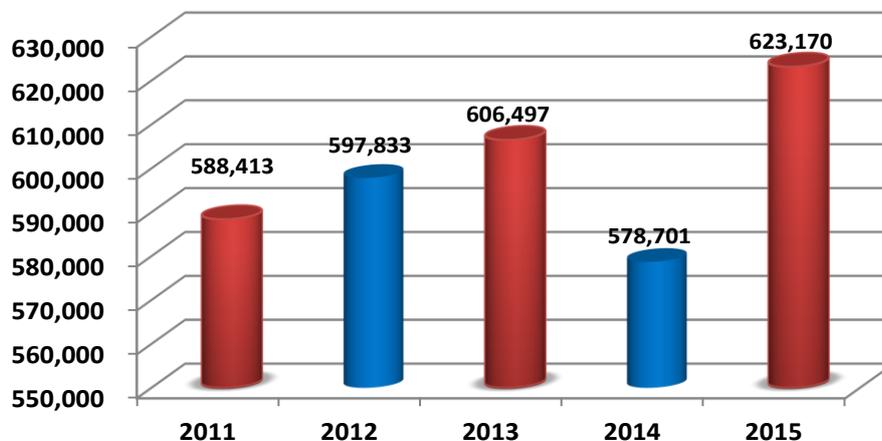


Gráfico 10: Capital de trabajo (Fuente: Elaborado por los investigadores).

Interpretación.

La Empresa Agropecuaria el amigo, al finalizar el periodo 2015 mostró un capital de trabajo de S/. 623,170, para el año 2014 expuso un capital de trabajo de S/. 578,701 observándose un incremento en comparación al año 2014, es decir de S/. 44,469, esto es muy favorable, pues incrementa sus recursos para la realización de sus actividades; Es de observar que el capital de trabajo neto durante el periodo de estudio ha tenido variaciones distintas, es decir, subidas y bajadas, ello porque las cuentas por pagar comerciales y las mercaderías han ido incrementando, será favorable para la empresa, en la medida que su ciclo de comercialización signifique el importe determinado.

- **Ratios de Gestión**

Cuadro 14

Rotación de Cuentas por Cobrar – Días

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Rotación de cuentas por cobrar	36	43	47	43	51

Fuente: Elaborado por los investigadores

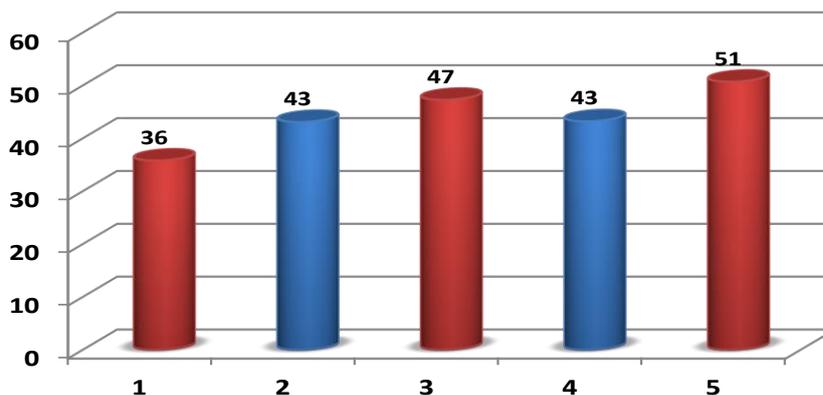


Gráfico 11: Rotación de Cuentas por Cobrar – Días. (Fuente: Elaborado por los investigadores)

Interpretación.

Se puede observar que, la empresa para el ejercicio 2015 convirtió en efectivo sus cuentas por cobrar en 51 días o rotaron 7 veces en el período 2015, en el año 2014 las cuentas por cobrar se hicieron efectivo cada 43 días, lo que significa que rotaron 8 veces el 2014, denotando una disminución en la velocidad con que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo. Lo que preocupa es que este indicador durante el periodo de estudio ha ido incrementando el número de días que se hace efectivo las cuentas por cobrar, así comprado con el año 2011 fue de 36 días, al finalizar el ejercicio 2015 fue de 51 días. Evidenciando una tendencia de incremento durante el periodo de estudio. Se debe de tomar las acciones respectivas.

Cuadro 15

Rotación de inventarios – Días

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Rotación de Inventarios	64	62	65	69	74

Fuente: Elaborado por los investigadores.

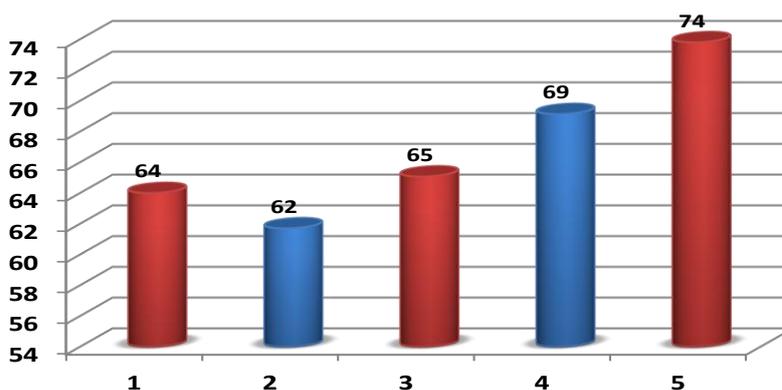


Gráfico 12: Rotación de inventarios. (Fuente: Elaborado por los investigadores).

Interpretación.

La lectura del índice sería la siguiente: Los inventarios para el año 2015 en cada 74 días van al mercado, en el año 2014 fueron al mercado cada 69 días, lo que demuestra que ha ido bajando la rotación de esta inversión. A mayor rotación mayor movilidad del capital invertido en inventarios y más rápida recuperación de la utilidad, es preocupante el número de días que la mercadería va al mercado. Se puede observar que, los inventarios rotaron durante el ejercicio 2015 en promedio 5 veces, durante el año 2014 igual 5 veces, observándose una reducción en la velocidad con que las mercaderías y productos terminados se convierten en ventas. Comparado con el año 2011 este indicador se ha ido incrementando, en ese año la mercadería iba al mercado cada 64 días, al finalizar el año 2015, cada 74 días, denotando menor movilidad de las existencias.

- **Ratios de Endeudamiento:**

Cuadro 16

Estructura de capital

Ratio	2010	2012	2013	2014	2015
Estructura de capital	0.86	1.18	1.29	1.50	1.68

Fuente: Elaborado por los investigadores

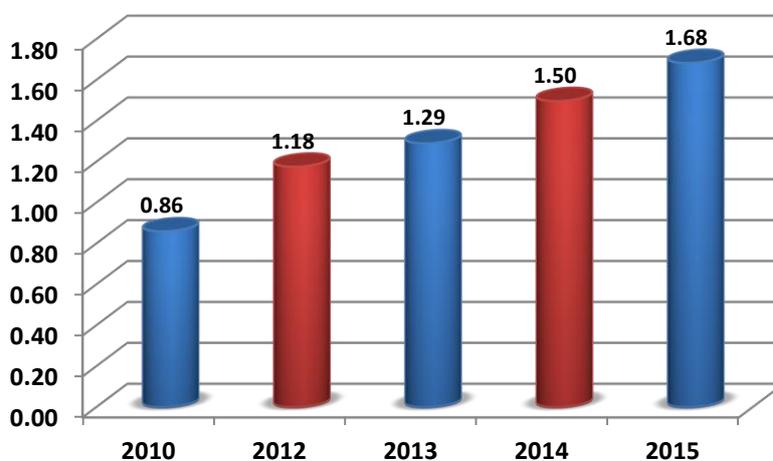


Gráfico 13: Estructura de Capital. (Fuente: Elaborado por los investigadores).

Interpretación.

El análisis de este indicador quiere decir que para el año 2015, por cada sol que aporta el dueño de la Empresa, hay S/. 1.68 aportados por los acreedores, para el

año 2014 este indicador fue de S/. 1.50, lo que demostraba que, por cada sol que aporta el dueño de la Empresa, hay S/. 1.07 aportados por los acreedores; evidenciando un incremento hacia el año 2015, comparado con el año 2014. Ahora, se puede observar con preocupación, que este indicador durante el periodo de estudio se ha ido incrementando, es decir en el año 2011 fue de 0.86 y para el año 2015 1.68, demostrando que en el tiempo la empresa ha ido perteneciendo a los acreedores, demostrando deterioro en cuanto a respaldo patrimonial.

Cuadro 17

Razón de Endeudamiento

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Razón de Endeudamiento	0.46	0.54	0.56	0.60	0.63

Fuente: Elaborado por los investigadores

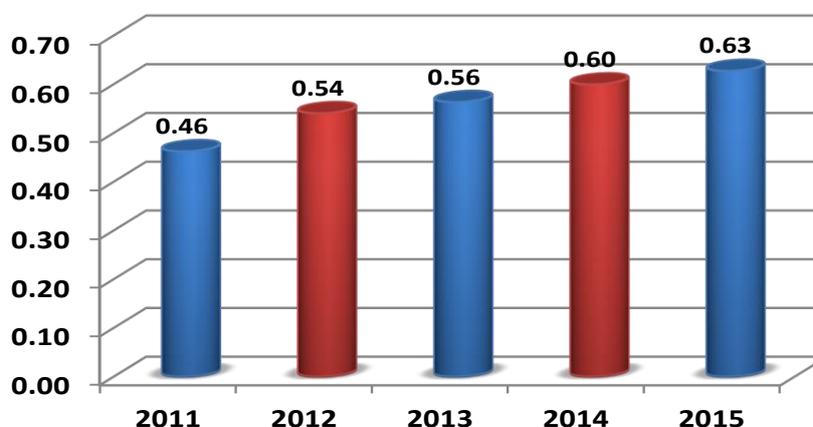


Gráfico 14: Razón de Endeudamiento. (Fuente: Elaborado por los investigadores)

Interpretación.

Lo que quiere decir que para el 2015 el 63% de los activos totales, se encuentran financiados por los acreedores y que si se liquidaran los activos totales al precio que aparecen en libros sobraría el 27% de su valor, después de pagar las deudas vigentes. Es decir; en el año 2015 la empresa presenta una razón de deuda del 63%, lo que quiere decir que el 63% de sus activos totales han sido financiados externamente. Para el año 2014 este indicador era menor respecto al 2015, de 0.60, lo que quiere decir que para el 2014 el 60% de los activos totales, se encontraban financiados por los acreedores y que si se liquidaran los activos totales al precio

que aparecen en libros sobraría el 40% de su valor, después de pagar las deudas vigentes. Podemos manifestar que, este indicador, durante el periodo de análisis ha ido incrementando considerablemente, es decir de 0.46 a 0.63, evidenciando, que la empresa no ha mostrado perspectivas favorables durante el periodo de estudio.

- **Ratios de rentabilidad:**

Cuadro 18
Rentabilidad Patrimonial

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Rentabilidad Patrimonial - ROE	22.49%	23.89%	19.52%	17.76%	16.10%

Fuente: Elaborado por los investigadores

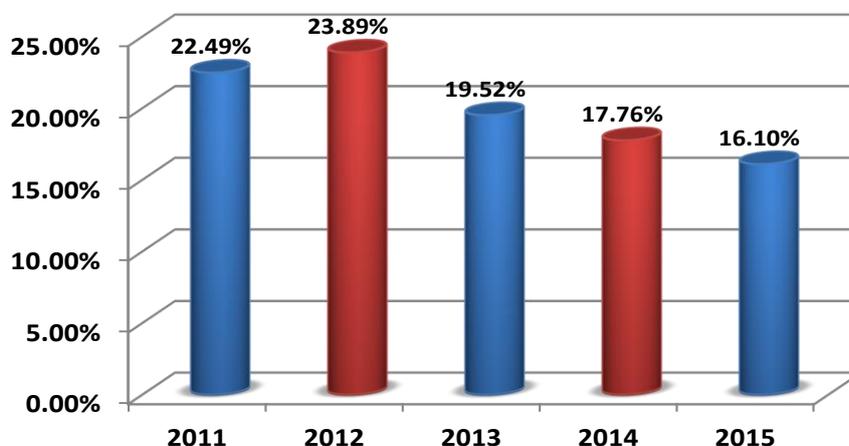


Gráfico 15: Rentabilidad Patrimonial. (Fuente: Elaborado por los investigadores)

Interpretación.

La empresa obtiene un rendimiento sobre el patrimonio para el año 2015 de 16.10%, al finalizar el ejercicio 2014 generó un margen de rentabilidad del 17.76% sobre el patrimonio. Esto significa que para el año 2015, por cada nuevo sol que el dueño mantiene en el 2015 generó un rendimiento del S/. 0.16 sobre el patrimonio, así para el ejercicio del año 2014 fue de S/. 0.18. Lo preocupante es que este indicador durante el periodo de estudio ha ido disminuyendo, así comprado con el año 2011 el ROE fue de 22.49%, al finalizar el ejercicio 2015 fue de 16.10%. Evidenciando deterioro en la capacidad de generar beneficios por parte de los responsables de la empresa.

Cuadro 19

Rentabilidad sobre Activos

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015
Rentabilidad sobre Activos - ROA	12.09%	10.98%	8.52%	7.11%	6.00%

Fuente: Elaborado por los investigadores

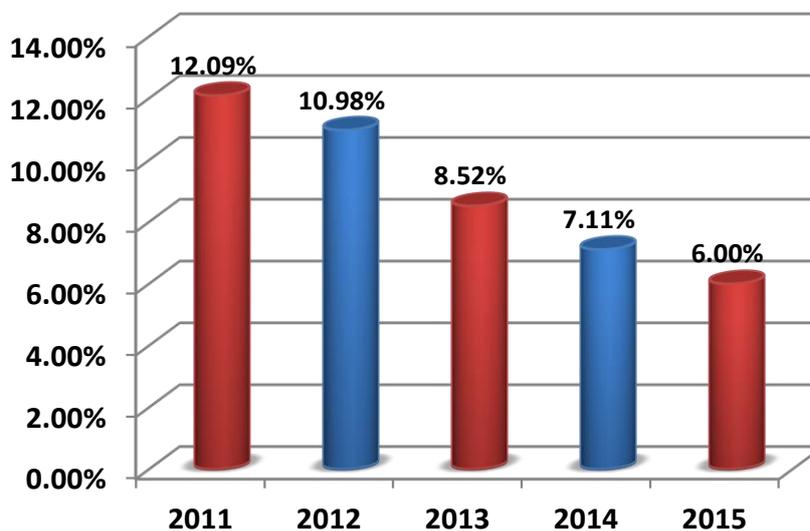


Gráfico 16: Rentabilidad sobre Activos. (Fuente: Elaborado por los investigadores).

Interpretación

Los activos totales de la Empresa generan un índice de rentabilidad decreciente durante el periodo de análisis; Ya que la productividad de éstos representó el 7.11% para el año 2014 y 6.00% para el año 2015 en relación a la utilidad neta del periodo. Lo que podemos observar es que este indicador, al igual que el ROE, ha ido disminuyendo. Si se compara con el año 2011 este indicador fue de 12.09%, al finalizar el año 2015 cayó a 6%, esto demuestra que; la gerencia de la empresa no fue capaz de mantener el rendimiento de los recursos de la empresa; sin embargo, por los indicadores obtenidos, la empresa aun demuestra cierta eficiencia del propietario en la utilización de sus activos para generar utilidades.

2. Resultados con respecto a: Determinar la relación entre el proceso de crédito y la situación económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L

Cuadro 20

Relación entre el Proceso de Créditos y la Situación Económica y Financiera de la Empresa Agropecuaria el Amigo EIRL

Años	Proceso de Créditos	Situación económica y financiera			
		Liquidez corriente	Rotación de C x C	Endeudamiento	ROE
2011	0,20	1,95	35,82	0,46	0,22
2012	0,40	1,87	43,12	0,54	0,24
2013	0,40	1,84	47,30	0,56	0,20
2014	0,40	1,76	43,24	0,60	0,18
2015	0,60	1,70	50,74	0,63	0,16

Fuente: Elaborado por los investigadores

Interpretación:

A fin de lograr determinar la relación de las variables de estudio en el presente trabajo de investigación, se ha aplicado el método de **Coefficiente de correlación de pearson (r)**: El coeficiente de correlación de Pearson (r), es un método de correlación para variables medidas por intervalos o razón y para relaciones lineales. Se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra con dos variables. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos.

Formula de Pearson:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

El coeficiente r de Pearson puede variar de -1.0 a +1.0.

Dónde: $-1 \leq r \leq +1$

Los índices de correlación según Hernández Sampieri, Roberto (2006: 453)

COEFICIENTE	TIPO DE CORRELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable o fuerte
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Los resultados han sido ingresados en el programa estadístico SPSS, obteniendo el siguiente resultado:

Cuadro 21

Correlaciones

		Proceso Crediticio	Liquidez Corriente	Rotación de C x C	Endeudamiento	ROE
Proceso Crediticio	Correlación de Pearson	1	-,910*	,945*	,925*	-,671
	Sig. (bilateral)		,032	,015	,024	,215
	N	5	5	5	5	5
Liquidez Corriente	Correlación de Pearson	-,910*	1	-,833	-,981**	,863
	Sig. (bilateral)	,032		,080	,003	,060
	N	5	5	5	5	5
Rotación de Cuentas por Cobrar	Correlación de Pearson	,945*	-,833	1	,881*	-,642
	Sig. (bilateral)	,015	,080		,048	,243
	N	5	5	5	5	5
Endeudamiento	Correlación de Pearson	,925*	-,981**	,881*	1	-,779
	Sig. (bilateral)	,024	,003	,048		,121
	N	5	5	5	5	5
ROE	Correlación de Pearson	-,671	,863	-,642	-,779	1
	Sig. (bilateral)	,215	,060	,243	,121	
	N	5	5	5	5	5

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Gráficos de probabilidad normal del Proceso de Créditos y la Situación Económica y Financiera de la Empresa Agropecuaria el Amigo EIRL

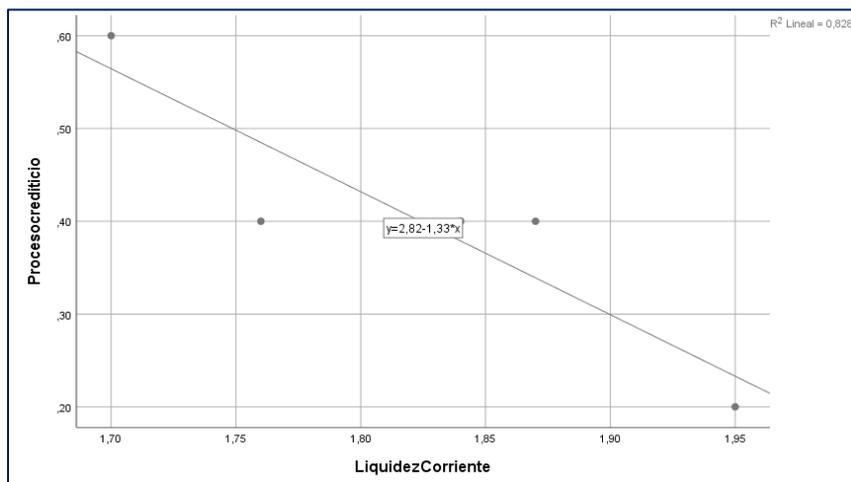


Gráfico 17: Diagramas de Dispersión.
Proceso de Créditos y Liquidez Corriente

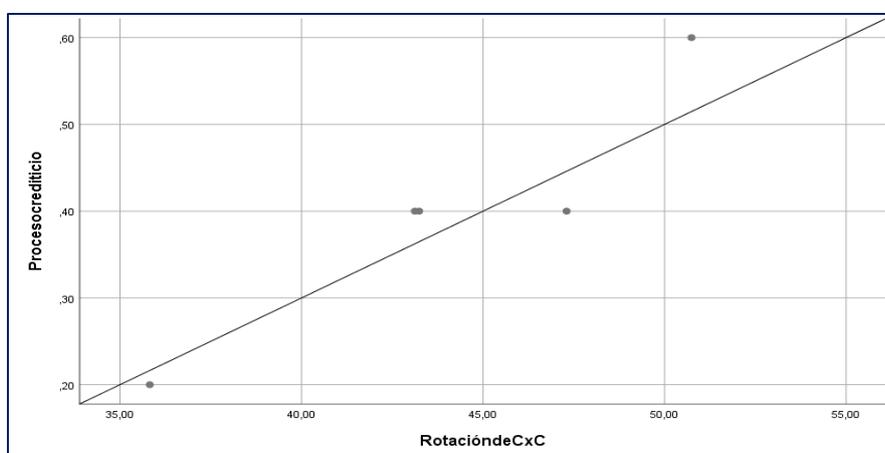


Gráfico 18: Diagrama de Dispersión.
Proceso de Créditos y Cuentas por Cobrar

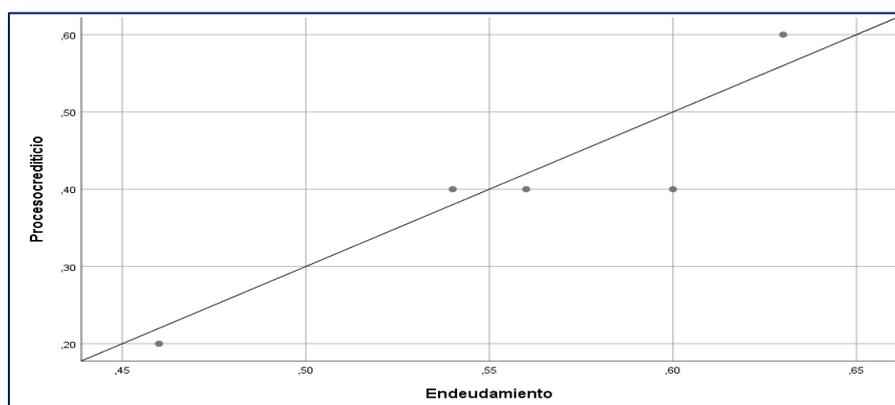


Gráfico 19: Diagramas de dispersión

Proceso de Créditos y Endeudamiento

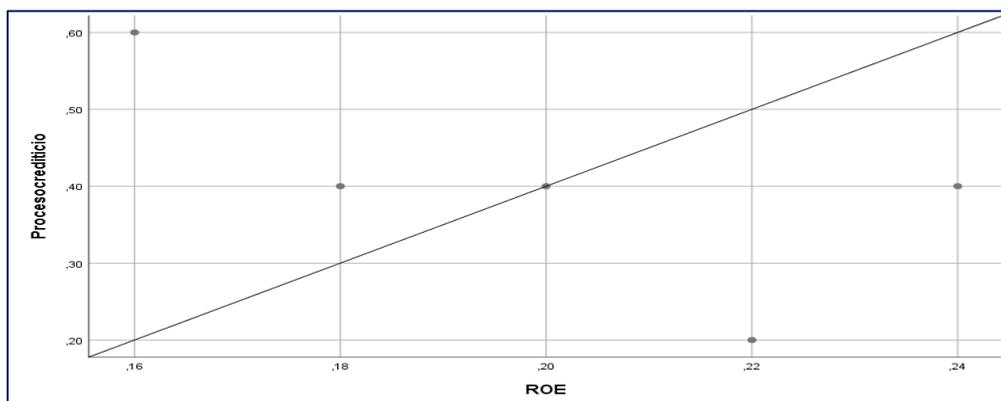


Gráfico 20: Diagramas de dispersión
Proceso de Créditos y ROE

Interpretación.

De acuerdo a la tabla y gráficos mostrados, se muestra el coeficiente de correlación de Pearson, entre la variable el Proceso de Créditos y la situación económica y Financiera de la Empresa Agropecuaria El Amigo EIRL.

- El coeficiente de correlación de Pearson, entre el **proceso de créditos y la liquidez corriente** es igual a -0,910; Entonces el grado de correlación entre el proceso de créditos y la liquidez corriente de la empresa Agropecuaria el Amigo EIRL, según el cuadro de Sampieri es correlación negativa muy fuerte, de acuerdo a los índices de correlación.
- El coeficiente de correlación de Pearson, entre el **proceso de créditos y la rotación de cuentas por cobrar** es igual a 0,945; Entonces el grado de correlación entre el proceso de créditos y la rotación de cuentas por cobrar de la empresa Agropecuaria el Amigo EIRL, según el cuadro de Sampieri es correlación positiva muy fuerte, de acuerdo a los índices de correlación.
- El coeficiente de correlación de Pearson, entre el **proceso de créditos y el endeudamiento** es igual a 0,925; Entonces el grado de correlación entre el proceso de créditos y el endeudamiento de la empresa Agropecuaria el Amigo

EIRL, según el cuadro de Sampieri es correlación positiva muy fuerte, de acuerdo a los índices de correlación.

- El coeficiente de correlación de Pearson, entre el **proceso de créditos y la rentabilidad** es igual a $-0,671$; Entonces el grado de correlación entre el proceso de créditos y la rentabilidad de la empresa Agropecuaria el Amigo EIRL, según el cuadro de Sampieri es Correlación negativa media, de acuerdo a los índices de correlación.

Del cuadro 21 y gráficos pertinentes, luego de haber obtenido los resultados, observando pendientes positivas y negativas; Ahora, en cuanto al coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que el nivel de significancia presentado en el cotejo entre las variables, según la teoría, expresa que; existe una fuerte asociación entre las variables de estudio. Esto se ve fundamentado debido a que el coeficiente de correlación obtenidos en promedio es de 0.86275 (cercano a 1) el cual indica que existe una correlación positiva considerable o fuerte, la correlación es significativa entre las variables. Por ello al graficar, se puede apreciar que los puntos se encuentran distribuidos de forma tal que se asemejan a una línea transversal.

3.2. Discusión

Los resultados de esta investigación titulada Evaluación del proceso de créditos y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la empresa Agropecuaria El Amigo EIRL - Tarapoto. Año 2015, comprueba la hipótesis propuesta. El propósito principal de este trabajo fue Determinar la relación existente entre el proceso de créditos y Situación Económica y Financiera de la empresa Agropecuaria El Amigo EIRL, se aseveró que, El proceso de créditos es deficiente y existe una correlación positiva considerable o fuerte con la Situación Económica y Financiera de la empresa Agropecuaria El Amigo EIRL - Tarapoto. Año 2015; la hipótesis formulada se relaciona con la teoría fundamentada por BEAUFOND Rafael (2005), y CESAR ACHING GUZMAN (2005). A continuación se discuten los resultados.

- **Procesos de Créditos**

BEAUFOND Rafael (2005), afirma que, El Proceso Crediticio, son un conjunto de acciones y procedimientos que se llevan a cabo para dar paso a una transacción crediticia; el proceso crediticio en cuestión se compone de fases: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar.

Al aplicar el instrumento de recolección de datos al responsable de otorgar créditos de la empresa en estudio, se ha podido identificar que, en cuanto a la dimensión: PROMOCION; este último, Si Conoce en qué consiste el proceso crediticio: El responsable, manifestó que; El proceso crediticio es el proceso por el cual brinda apoyo la empresa, a las personas o clientes con cierta cantidad de productos; evidenciando que; el responsable NO conoce en qué consiste el proceso crediticio en una organización. Respecto a la interrogante, que si la empresa Cuenta con los medios publicitarios necesarios para efectuar la Promoción de los productos de la Empresa: volantes, tarjetas de presentación, avisos en los medios de comunicación masiva. El responsable manifestó que solo cuenta con publicidad radial, televisiva y tarjetas, de todos los productos con más preferencia. Respecto a si la empresa cuenta con los recursos necesarios para efectuar la Promoción de los productos de la Empresa: transporte, viáticos, base de datos de posibles clientes. La empresa cuenta con el servicio de transporte de una furgoneta y un camión para el reparto de sus productos, sin embargo se ha evidenciado que no cuentan con una base de datos de posibles clientes a quienes promocionar. Relacionado a si se elabora un plan de trabajo mensual, en coordinación con los responsables, administrador, gerente. La respuesta fue, que, en la empresa solo se realiza la coordinación de los productos que faltan tanto en almacén como en tienda mes a mes, como también se realiza en la campaña agrícola, no se elabora un plan de trabajo en forma mensual, no existen documentos formales que demuestren planes de trabajo, respecto a las actividades de promoción. Acerca de, que sí, la empresa capacita y evalúa a los responsables de ventas, respecto normas internas, técnicas y estrategias de ventas. El responsable, reconoció, que solamente evalúan las normas internas de la empresa a su personal. Evidenciando que; la empresa no capacita al personal de ventas respecto a estrategias de ventas, técnicas de ventas, entre otros temas respecto al proceso crediticio.

Respecto a la Dimensión: EVALUACION, se describe de acuerdo a los datos tomados del instrumento aplicado al responsable de otorgar créditos en la empresa

AGROPECUARIA EL AMIGO EIRL. Al aplicar la guía de entrevista, se ha podido identificar las siguientes actividades que se realiza en cuanto a la etapa de Evaluación del otorgamiento de Crédito: Respecto a la interrogante: Está de acuerdo con el proceso de evaluación de la empresa; la respuesta del responsable fue que; solo se otorga crédito a las personas que son clientes y puntuales en el pago. En cuanto a si, se identifica al cliente, es decir al solicitar el DNI, realiza una identificación positiva, la cual se hace comparando los datos que contiene el DNI, especialmente la fotografía, con los rasgos físicos de la persona que lo presenta, así como con los otros datos consignados en tal documento como la firma, sexo, fecha de nacimiento. Se ha podido obtener como respuesta que; la empresa solo cuenta con los datos del DNI, como también el llamado buen cliente y buen pagador. No se revisa los rasgos físicos de la persona que lo presenta, así como con los otros datos consignados en tal documento como la firma, sexo, fecha de nacimiento. Ahora, en cuanto a la interrogante, si se verifica los antecedentes crediticios internos del cliente, consultando los sistemas de la empresa para ver si tiene créditos vigentes: Respondió, que si se verifica los antecedentes, pues cuentan con un sistema de ventas y el apunte necesario en sus archivos. No se ha evidenciado que cuentan con un software que permita revisar en forma automática. Relacionado a sí; se consulta de portafolio de clientes por las ventas anteriores, si ha tenido o no problemas anteriores: Se obtuvo como respuesta que; necesariamente para que la empresa otorgue crédito a una misma persona, se evalúa si tuvo problemas en el pago con respecto al crédito anterior. Evidenciando que esta actividad si se cumple esta actividad del proceso de evaluación. Ante la interrogante; si, se consulta los antecedentes crediticios del cliente. No consultan los antecedentes crediticios, por que, solo otorgan crédito a clientes conocidos y buenos en el pago; no cuentan con base de datos de centrales de riesgo, de la SBS, Infocorp, certicom, cámara de comercio (protestos - moras), SUNAT – RUC (condición de habido, no habido), entre otros.

Actividades con respecto a la Dimensión: APROBACION, En cuanto a la interrogante: Se agiliza el trámite de la aprobación del crédito, verificando la resolución de los responsables de su aprobación, mediante la cual se oficializa la aprobación del crédito. El responsable manifestó que, no cuenta con ese tipo de proceso, la aprobación lo realiza el gerente propietario. Frente a la pregunta, si, se revisa minuciosamente los términos del contrato: La respuesta del gerente propietario fue; que; No se realiza ningún tipo de contrato. No se revisa el correcto llenado del pagaré, letras., la empresa no cuenta,

tampoco con ese tipo de procedimiento en la dimensión aprobación. Respecto a la interrogante; si se evalúa la propuesta de crédito respecto a la evaluación de las propuestas del vendedor en cuanto a su grado de madurez de criterio: la respuesta fue; que; en este caso los clientes son los que arriban por los créditos, solo proponen en algunos casos, en cuestión de asesoría técnica. Se evalúa la propuesta de crédito respecto a la evaluación de las propuestas del vendedor en cuanto a su capacidad de análisis. No se evalúa esta actividad, por cuanto, el vendedor no realiza el proceso de crédito en la empresa, solo lo realiza el gerente propietario la que también es el que autoriza el desembolso.

Respecto a la Dimensión: DESEMBOLSO, Respecto a la consulta si, se comunica los resultados al Cliente: el responsable manifestó, que en la empresa si comunica al cliente los resultados del crédito. Ante la interrogante; si, se entrega el producto al cliente, una vez verificado que el crédito haya sido aprobado y que tenga como mínimo dos (2) firmas): Se obtuvo como respuesta que; Si, se entrega el producto, pero sin ninguna firma, a veces, casi no

Respecto a la Dimensión: SEGUIMIENTO Y CONTROL, En cuanto a la consulta; si e recoge los expedientes de los créditos que hayan sido aprobados y se guardan en los respectivos muebles archivadores, cuyos cajones deberán mantener cerrados bajo llave: La respuesta fue, que, la agropecuaria no cuenta con ese tipo de expedientes, si no como de buen cliente y buen pagador. Ante la pregunta; si, se genera el reporte diario de mora, con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo. En la empresa no se cobra mora, no se realiza este proceso. NO se cumple con esta actividad en la etapa de seguimiento y control del proceso crediticio. Relacionado a la consulta, si, se genera el reporte de proyecciones de pago (vencimiento), con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo. En la empresa no cuenta con este procedimiento, es decir, no se generan reportes de proyecciones de clientes que sus deudas están a punto de vencer y anticipar en la cobranza. Se genera el reporte de créditos cancelados en el día, con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo. En la empresa no cuenta con este procedimiento, es decir, no se generan reportes de créditos cancelados, y ofertar créditos nuevos. Respecto a si, se genera el reporte de créditos vigentes con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que

efectúen el seguimiento respectivo: La respuesta fue; No, no realizamos también este procedimiento. Ahora, en cuanto a la interrogante; si, se verifica el listado de morosidad, informando al cliente del atraso presentado en el pago de sus cuotas, mediante llamadas telefónicas, visitas y envíos de cartas, tratando en todo momento de lograr que las cuotas atrasadas sean canceladas. En la empresa, no se realiza el proceso de verificación de la morosidad, informando al cliente a través de llamadas telefónicas, visitas y envíos de cartas, tratando en todo momento de lograr que las cuotas atrasadas sean canceladas. Pero se realizan llamadas telefónicas como recordatorio para la cancelación. Frente a la consulta, si, se realiza llamadas telefónicas a los clientes, para proponer de manera oportuna nuevos financiamientos, créditos adicionales, complementarios o por campañas: No se realiza esta actividad, el responsable manifestó, que, los clientes son ellos quienes visitan la empresa, a fin de tomar créditos.

En resumen, se puede apreciar que la empresa a través de los responsables del proceso crediticio durante el periodo de análisis, ha logrado cumplir solo entre el 20% y como máximo hasta un 60% de las actividades del proceso de créditos, es decir, de los cinco (5) responsables del proceso crediticio, solo realizan el proceso crediticio entre 1 a 3 responsables, no todos cumplen en su totalidad.

Por ello, se ha diseñado un parámetro de evaluación que contiene lo siguiente: el rango de puntaje general de acuerdo al cumplimiento de las actividades realizadas por los responsables del proceso de créditos en la empresa. Los resultados obtenidos en el puntaje general fue que, el proceso de créditos en la Empresa Agropecuaria El Amigo EIRL, de la ciudad de Tarapoto, es DEFICIENTE; porque de los cinco responsables del proceso crediticio, solo tres (3) cumplen las actividades del proceso crediticio en la empresa.

- **Situación Económica y Financiera**

Por situación económica se entiende a la capacidad de la empresa para generar un resultado, que podrá ser positivo (beneficio) o negativo (pérdida). Active Partner (S.F.), define a la situación financiera como el Estado del activo, del pasivo y del patrimonio neto de una sociedad en un momento concreto, expresado mediante el balance de situación. A esto se le puede añadir que es la capacidad de una empresa para hacer frente a sus obligaciones corrientes y no corrientes que haya contraído en el desarrollo de su actividad económica. Fabra, A. El concepto de situación económica hace referencia al

patrimonio de la persona, empresa o sociedad en su conjunto, es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que les pertenecen. Fabra, A. Mientras tanto, la situación financiera se refiere a la capacidad que poseen las personas, empresas o sociedad de poder hacer frente a las deudas que tienen o, lo que es lo mismo, de la liquidez de la que disponen para poder pagar sus deudas. Ahora para analizar la situación económica y financiera se ha aplicado el método de las razones financieras. Tales como: Ratios de Liquidez, ratios de gestión, ratios de endeudamiento y ratios de rentabilidad

Al aplicar el instrumento de recolección de datos, se ha podido obtener los siguientes resultados.

Ratios de Liquidez

Liquidez Corriente: Para el ejercicio 2015, por cada S/. 1.00 de pasivo corriente que debe, la empresa tiene S/. 1.70 para cubrirlos; podemos observar que durante el periodo 2011 – 2015, la empresa ha ido disminuido su capacidad de pago para afrontar obligaciones a corto plazo, puesto que comparado con ejercicio 2011 disminuyó este indicador de S/. 1.95 a S/. 1.70. **Prueba Acida,** Para el ejercicio 2015, por cada S/. 1.00 de pasivo corriente que la empresa debe, tiene S/. 0.84 disponible para pago inmediato de sus obligaciones a corto plazo; este indicador durante el periodo de estudio ha ido disminuyendo significativamente, en comparación a lo logrado en el año 2011, es decir de, S/. 1.13 a S/. 0.84.

Liquidez Absoluta: Para el ejercicio 2015, por cada S/. 1.00 de pasivo corriente que la empresa debe, la empresa cuenta con S/. 0.14 disponible para pago inmediato de sus obligaciones a corto plazo; este indicador durante el periodo de estudio ha ido disminuyendo significativamente, en comparación a lo logrado en el año 2011, es decir de, S/. 0.57 a S/. 0.14.

Capital de Trabajo: La Empresa Agropecuaria el amigo, al finalizar el periodo 2015 mostró un capital de trabajo de S/. 623,170, para el año 2014 expuso un capital de trabajo de S/. 578,701 observándose un incremento en comparación al año 2014, es decir de S/. 44,469, durante el periodo de estudio ha tenido variaciones distintas, es decir, subidas y bajadas, ello porque las cuentas por pagar comerciales y las mercaderías han ido incrementando, será favorable para la empresa, en la medida que su ciclo de comercialización signifique el importe determinado.

Ratios de Gestión:

Rotación de Cuentas por Cobrar – Días: La empresa para el ejercicio 2015 convirtió en efectivo sus cuentas por cobrar en 51 días o rotaron 7 veces en el período 2015, en el año 2014 las cuentas por cobrar se hicieron efectivo cada 43 días, lo que significa que rotaron 8 veces el 2014, denotando una disminución en la velocidad con que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo. Este indicador durante el periodo de estudio ha ido incrementando el número de días que se hace efectivo las cuentas por cobrar, así comparado con el año 2011 fue de 36 días, al finalizar el ejercicio 2015 fue de 51 días. Evidenciando una tendencia de incremento durante el periodo de estudio. **Rotación de inventarios:** Los inventarios para el año 2015 en cada 74 días van al mercado, en el año 2014 fueron al mercado cada 69 días. Comparado con el año 2011 este indicador se ha ido incrementando, en ese año la mercadería iba al mercado cada 64 días, al finalizar el año 2015, cada 74 días, denotando menor movilidad de las existencias.

Ratios de Endeudamiento:

Estructura de capital: Para el año 2015, por cada sol que aporta el dueño de la Empresa, hay S/. 1.68 aportados por los acreedores, para el año 2014 este indicador fue de S/. 1.50, Ahora, este indicador durante el periodo de estudio se ha ido incrementando, es decir en el año 2011 fue de 0.86 y para el año 2015 1.68, demostrando que en el tiempo la empresa ha ido perteneciendo a los acreedores, demostrando deterioro en cuanto a respaldo patrimonial. **Razón de Endeudamiento: Para año 2015** el 63% de los activos totales, se encuentran financiados por los acreedores y que si se liquidaran los activos totales al precio que aparecen en libros sobraría el 27% de su valor, después de pagar las deudas vigentes. Podemos manifestar que, este indicador, durante el periodo de análisis ha ido incrementando considerablemente, es decir de 0.46 a 0.63, evidenciando, que la empresa no ha mostrado perspectivas favorables durante el periodo de estudio.

Ratios de rentabilidad:

Rentabilidad Patrimonial: La empresa obtiene un rendimiento sobre el patrimonio para el año 2015 de 16.10%, al finalizar el ejercicio 2014 generó un margen de rentabilidad del 17.76% sobre el patrimonio. Este indicador durante el periodo de estudio ha ido

disminuyendo, así comprado con el año 2011 el ROE fue de 22.49%, al finalizar el ejercicio 2015 fue de 16.10%. **Rentabilidad sobre Activos:** Los activos totales de la Empresa generan un índice de rentabilidad decreciente durante el periodo de análisis; ya que la productividad de éstos representó el 7.11% para el año 2014 y 6.00% para el año 2015 en relación a la utilidad neta del periodo. Si se compara con el año 2011 este indicador fue de 12.09%, al finalizar el año 2015 cayó a 6%. El análisis de la Situación Económica y Financiera de la empresa Agropecuaria el Amigo EIRL, se sustenta con la teoría de CESAR ACHING GUZMAN (2005); esta teoría fue herramientas que permitió analizar la Situación Económica y Financiera de la empresa, a través de los ratios financieros.

CONCLUSIONES

1. El Proceso de créditos de la Empresa Agropecuaria el Amigo EIRL, es deficiente, pues de los cinco (5) responsables del proceso crediticio, solo logran cumplir tres (3) responsables, que representa solo el 60%; y entre el proceso de créditos y la situación económica y financiera de la empresa, existe una correlación positiva considerable o fuerte, demostrando que son significativos; logrando un coeficiente de correlación en promedio de 0.86275.
2. El proceso de créditos en cuanto a la etapa de Promoción, los cinco (5) responsables cumplen al 100% las actividades. Evaluación solo cumplen el 60% de los responsables. Aprobación, solo cumplen el 60% de los responsables. Desembolso, de los 5 responsables directos del proceso de evaluación, durante el periodo de estudio los 5 responsables cumplen el proceso de desembolso, es decir, cumplen el 100% de los responsables. Seguimiento y Control, de los 5 responsables directos del proceso de seguimiento y control, ninguno las realiza al 100%.
3. La situación económica y financiera de la empresa para el año 2015, analizado a través de los principales ratios financieros, en cuanto a la liquidez corriente muestra un ratio de 1.70 veces, rotación de cuentas por cobrar 51 días, ratio de endeudamiento 0.63, el ROE 16.10%. Estos indicadores, comparado con el año 2011 han ido mostrando variaciones desfavorables para la empresa.
4. Se determinó que el nivel de significancia presentado en el cotejo entre las variables, según la teoría, expresa que; existe una alta asociación entre las variables de estudio. Esto se ve fundamentado debido a que el coeficiente de correlación obtenido en promedio es de 0.86275 (cercano a 1) el cual indica la alta existencia de relación, es una correlación positiva considerable o fuerte.

RECOMENDACIONES

1. Los responsables de la Empresa Agropecuaria el Amigo EIRL, deben cumplir con las actividades en cuanto al proceso de créditos, lograr que los cinco (5) responsables cumplan todas las actividades del proceso crediticio de la empresa; y lograr que su efecto sea favorable en la situación económica y financiera de la Empresa.
2. Desarrollar actividades de Promoción, de Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguimiento y Control, que logre cumplir eficientemente con el proceso de créditos.
3. Implementar acciones inmediatas, a fin de mejorar la situación económica y financiera de la empresa en los próximos años, en cuanto a la liquidez corriente mantener el ratio de 1.70 veces, lograr que el ratio de rotación de cuentas por cobrar sea máximo 30 días, el ratio de endeudamiento 0.40, el ROE 20
4. Al tener mucha significancia y efecto del proceso de créditos entre la situación económica y financiera de la empresa Agropecuaria en Amigo EIRL, es inminente que los responsables de la empresa implemente estrategias, a fin de que estos cumplan con las actividades de Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguimiento y Control, ello a fin de que incida favorablemente en la situación económica y financiera de la empresa, es decir, la empresa muestre capacidad de pago, eficiente uso de sus recursos, solvencia patrimonial y sea rentable, en los próximos años.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching, C. (2005), “*Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia*”, pàg. 12-31.
- Active Partner (S.F.), (2014) *Evaluación del diagnóstico económico financiero*. Citado por Muro fuentes.
- Altamira, P. (2014) *Commerce Program Coordinator - Digital House*. ecommerce y operaciones. Cofundador de Producteca.
- Fabra, A. (2017) . *Diferencia entre situación económica y situación financiera*. <https://negocios.uncomo.com/articulo/diferencia-entre-situacion-economica-y-situacion-financiera-27003.html>
- Apaza, M. (2007), “*Formulación, Análisis e Interpretación de Estados Financieros concordado con las NIFFs y NICs*” Instituto Pacifico, pág. 317. Primera Edición.
- Beaufond, R. (2005). *Gerencia y control de créditos y cobranzas*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos32/gerenciacreditos/gerencia-creditos.shtml>.
- Briceño, P.(2013). *La importancia de la información financiera* . <https://gestion.pe/blog/deregresoalobasico/2013/01/la-importancia-de-la-informaci.html>
- Calderón, S. (2008). “*Procedimientos de control interno aplicables a las carteras de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito federada*”. Costa Rica (tesis pregrado) Universidad de Costa Rica.
- Chirinos, R. (2002). “*Modelo de Gestión de cartera morosa*” (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Marcos.
- Choque, D. (2016). En su tesis: *Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la Caja de Ahorro y Crédito los Andes. Puno 2015*. Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Ciencias Contables y administrativas. Puno; Perú.
- Concha, F. (2004), “*Evaluación de Estados Financieros*” Universidad del Pacifico Centro de Investigación, pág. 138. Tercera Edición.
- Dávila, L. (2010) “*Diagnostico y evaluación del proceso crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito JUAN PIO DE MORA, como propuesta para mejorar la gestión*. (tesis pregrado) Universidad Andina simón bolívar sede Ecuador.

- Demestre, A, y Castells, C. (2001), "*Técnicas para analizar estados financieros*" Grupo Editorial Publicentro, pág. 80. Primera Edición.
- Ettinger, R. P. y D. E. Golieb (2004) *Créditos y cobranza*. CECSA, México, 2006
- Fowler Newton (1999) *Análisi de estados contables*. 19999
- Hidalgo, E. (2010) "*Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de prensa digital en lima –cercado*" (tesis pregrado). Universidad san martin de Porres, facultad de ciencias contables, económicas y financieras, escuela profesional de contabilidad y finanzas.
- Gitman, L. (2007), "*Principios de Administración Financiera*", Pearson Educación, pág. 510. Décimo Primera Edición.
- Lara, T. (2001). "*Análisis de la Cartera de Crédito del Rubro Maíz del Fondo del Crédito Agrícola del Estado Monagas (FONCRAMO) para el año 2001*". (tesis pregrado). Universidad Simón Rodríguez Maturín.
- Leonardo F. Gargiulo (2015) *La diferencia entre lo económico y lo financiero*. 2015
- Macas, Y. y Luna, G. (2010) "*Analisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuaticos COEXBI S.A, del canton huaquillas en los periodos contables 2008-2009*". (Tesis pregrado) Universidad Nacional de Loja Escuela de contabilidad.
- Merton, R. (2003), "*Las Finanzas*", pág. 89 - Pearson Educación.
- Molina, V. (2002). *El gestor de cobranza*. México : Ediciones fiscales ISEF. Obtenido De <https://books.google.com.ec/books?id=Id37mei83AIC&printsec=frontcover&dq=Cobranza&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2sCNnKbYAhWDdSYKHRqRDLAQuwUIKTAA#v=onepage&q=Cobranza&f=false>
- Mora, C. (2013). "*Mejora del proceso de evaluación de riesgo crediticio para BANCOESTADO microempresas*" universidad de chile.(tesis pregrado) Facultad de ciencias físicas y matemáticas, departamento de ingeniería industrial.
- Moreno, J. (1,999). "*La Administración Financiera del Capital de Trabajo*", México. Editorial IMCP Primera Edición.
- Morocoima, J. (2009). "*Rediseño de los Controles Internos de Crédito y Cobranzas del Fondo de Crédito Agrícola del Estado Monagas (FONCRAMO)*". (tesis pregrado)

- Universidad de oriente Núcleo de Monagas Escuela de ciencias sociales y administrativas.
- Müller, M. (2009). *“Fundamentos de Administración de Inventarios”* pág. 1, Grupo Editorial Norma.
- Ocaña, L. (2005). *Mejoramiento de los procesos y controles en el área de crédito y cobranzas de la empresa AGA SA.* (tesis pregrado). Ecuador. Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador.
- Salgado, C, 2006) Analisis de La Morosidad de Los Creditos de La Cmac Piura.
- Uceda, L. y Villacorta, F. (2014). *“Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa IMPORT EXPORT YOMAR EIRL.* (tesis pregrado) Universidad privada Antenor Orrego, facultad de ciencias económicas, escuela profesional de contabilidad.
- Urias Valiente. (1995) *analisis de estados financieros* (2ª ed.) Editorial: S.A. Mcgraw-Hill / Interamericana De España
- Tubon, C. (2012). *El proceso crediticio y su incidencia en lasatisfacción de clientes de la CAC. 21 de noviembre Ltda.de la parroquia de Quisapincha, del Cantón Ambato.* Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Vargas, Carlos (2007), *“Contabilidad Análisis de Cuentas”*, Costa Rica Editorial Universidad Estatal a Distancia San José, pág. 63, 1era Edición.
- Vergés, J. (2011), *“Análisis del Funcionamiento Económico de las empresas – Medida de la eficiencia: De la Rentabilidad a la productividad”*, Barcelona. Universidad Autónoma de Barcelona - 5ta Edición.
- Villalva, J. (2009). *“Políticas de crédito de consumo, para disminuir la cartera en mora sector: Comercio al detalle”* (tesis pregrado) Universidad Mayor de san Simón-Bolivia.
- Villanueva, A. (2006) *Análisis de crédito a empresas grandes y medianas.* 2006
- Villaseñor, E. /2007) *Elementos de administración de crédito y cobranza.* Mención de edición, 4a. ed. Pie de Imprenta, México: Trillas, 2007.
- Vázquez, xiomara.; et. Al. (2010) Un enfoque diferente para el análisis económico-financiero. Universidad de Granma, Carretera de Manzanillo, Granma, Cuba

Webgrafia:

Depreciación, <http://es.wikipedia.org/wiki/Depreciaci%C3%B3n> , visitado 20-03-2015.

Devaluación, <http://es.wikipedia.org/wiki/Devaluaci%C3%B3n>, visitado 21-03-2015.

Devengados, <http://es.wikipedia.org/wiki/Devengo>, visitado 19-03-2015.

E. Gómez Giovani (2001) “Administración de Capital de Trabajo” – Gestipolis <http://www.gestipolis.com/canales/financiera/articulos/no%205/administracioncapitaltrabajo.htm>. Visitado 11-03-2015.

E. Ramon Ynfante T. (2009), “Capital de Trabajo” – Gestipolis <http://www.gestipolis.com/finanzas-contaduria/capital-de-trabajo-en-administracion-financiera.htm>. Visitado el 09-03-2015.

Globalización, <http://es.wikipedia.org/wiki/Globalizaci%C3%B3n>, visitado 18-03-2015.

Inventario, <http://es.wikipedia.org/wiki/Inventario>, visitado 18-03-2015.

Inversión, <http://es.wikipedia.org/wiki/Inversi%C3%B3n>, visitado 18-03-2015.

Recesión, <http://es.wikipedia.org/wiki/Recesi%C3%B3n>, visitado 21-03-2015.

Régimen Financiero, <http://ocw.ub.edu/admistracio-i-direccio-dempreses/matematica-de-les-operacions-financeres/documentos-temari/2.1.Regimenes%20Teoria.pdf>, visitado 20-03-2015.

Sánchez Ballesta, Juan Pedro (2002): "Análisis de Rentabilidad de la empresa", <http://www.5campus.com/leccion/anarentaconsulta>. Visitado 13-03-2015.

Solvencia, <http://es.wikipedia.org/wiki/Solvencia>, visitado 20-03-2015.

Utilidades, <http://es.wikipedia.org/wiki/Utilidad>, visitado 18-03-2015.

Villeda Jorge (2010), “Contabilidad Financiera” <http://ocw.uc3m.es/economia-financiera-y-contabilidad/economia-de-la-empresa/material-de-clase-1/Rentabilidad.pdf>. Visitado 15-03-2015. Visitado 15-03-2015.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

“Evaluación del proceso de créditos y su efecto en la situación económica y financiera de la empresa agropecuaria el amigo E.I.R.L– Tarapoto año 2015”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
¿Cuál es el efecto del proceso de créditos en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015?	<p>Evaluar el proceso de créditos y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L – Tarapoto. Año 2015.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>conocer el proceso de créditos en función de las etapas de: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar, de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, Tarapoto, años, 2015</p> <p>Identificar las deficiencias en el proceso de créditos de la empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, Tarapoto, año 2015,</p> <p>analizar la situación</p>	<p>Hi: El proceso de créditos es deficiente y su efecto negativo en la situación económica y financiera de la empresa Agropecuarios Amigo E.I.R.L, Tarapoto, año 2015</p>	Proceso de Créditos	Promoción	Conoce en que consiste el proceso crediticio.	Nominal
					Cuenta con los medios publicitariso.	
					La empresa cuenta con los recursos necesarios para efectuar la promoción.	
					Se elabora un plan de trabajo mensual, en cordinación con los responsables	
					Consulta los antecedentes crediticios internos del cliente.	
				Evaluación	Esta de acuerdo con el proceso de evaluación de la empresa	
					Se identifica al cliente	
					Se verifica los antecedentes crediticios internos del cliente	
					Se consulta el portafolio de clientes por las ventas anteriores	
					Consulta los antecedentes crediticios del cliete	
				Aprobación	Se agiliza el trámite de la aprobación del crédito	
					Se revisa minuciosamente los términos del contrato	
					Se revisa el correcto llenado del pagaré y letras	
					Se evalua la propuesta de crédito – grado de madurez de criterio	
					Se evalua la propuesta de crédito – capacidad de análisis	

<p>económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, Tarapoto, año, 2015</p> <p>establecer la incidencia entre el proceso de créditos y la situación económica y financiera de la Empresa AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L, Tarapoto, año, 2015.</p>				Desembolso	Se comunica los resultados al cliente	
					Se entrega el producto al cliente - firmas	
				Seguimiento y control	Se recoge los expedientes de los créditos que hayan sido aprobados	
					Se genera el reporte diario de mora	
					Se genera el reporte de proyecciones de pago (vencimiento)	
					Se genera el reporte de créditos cancelados en el día	
					Se genera el repnte de créditos vigentes	
					Se verifica el listado de morosidad, informando al cliente	
					Se realiza llamadas telefónicas a los clientes	
		Situación económica y financiera	Ratios de liquidez	Prueba ácida Liquidez Absoluta Capital de trabajo	Razón	
			Ratios de gestión	Rotación de cuentas por cobrar		
			Ratios de Solvencia	Estructura de capital Endeudamiento		
			Ratios de rentabilidad	ROE ROA		

Anexo 2. Guía de entrevista (opinión)

Preguntas

Fecha de aplicación de la encuesta: Tarapoto ____ de _____ de _____

Esta encuesta está diseñada para conocer el proceso de créditos en función de las etapas de: Promoción, Evaluación, Aprobación, Desembolso, Seguir y Controlar, de la Empresa Agropecuario El Amigo EIRL, cuyos resultados permitirá optimizar los mecanismos del proceso de créditos en la empresa. Su aporte, al responder este instrumento, será muy valioso para la Empresa

Es completamente anónima y sólo será utilizada con fines de diagnóstico.

EN CUANTO AL ESTUDIO DE LA VARIABLE: PROCESO DE CRÉDITOS

ETAPA 1: PROMOCION

1. ¿Conoce en qué consiste el proceso crediticio?

Explique su respuesta:

2. Cuenta con los medios publicitarios necesarios para efectuar la Promoción de los productos de la Empresa: volantes, tarjetas de presentación, avisos en los medios de comunicación masiva.

Explique su respuesta:

3. Cuenta con los recursos necesarios para efectuar la Promoción de los productos de la Empresa: transporte, viáticos, base de datos de posibles clientes.

Explique su respuesta:

4. Se elaborar un plan de trabajo mensual, en coordinación con los responsables, administrador, gerente.

Explique su respuesta:

5. La empresa capacitar y evalúa a los responsables de ventas, respecto normas internas, técnicas y estrategias de ventas.

Explique su respuesta:

ETAPA 2: EVALUACION

1. ¿Está de acuerdo con el proceso de evaluación de la empresa?

Explique su respuesta:

2. Se identifica al cliente, es decir al solicitar el DNI, realiza una identificación positiva, la cual se hace comparando los datos que contiene el DNI, especialmente la fotografía, con los rasgos físicos de la persona que lo presenta, así como con los otros datos consignados en tal documento como la firma, sexo, fecha de nacimiento.

Explique su respuesta:

3. Se verifica los antecedentes crediticios internos del cliente, consultando los sistemas de la empresa para ver si tiene créditos vigentes

Explique su respuesta:

4. Se consulta de portafolio de clientes por las ventas anteriores, si ha tenido o no problemas anteriores

Explique su respuesta:

5. Consulta los antecedentes crediticios del cliente.

En:

- Las centrales de riesgo: SBS, Infocorp, certicom. ()
- Cámara de comercio (protestos - moras), ()
- SUNAT – RUC (condición de habido, no habido) ()

Explique su respuesta:

ETAPA 3: APROBACION

1. Se agiliza el trámite de la aprobación del crédito, verificando la resolución de los responsables de su aprobación, mediante la cual se oficializa la aprobación del crédito.

Explique su respuesta:

2. Se revisa minuciosamente los términos del contrato

Explique su respuesta:

3. Se revisa el correcto llenado del pagaré, letras.

Explique su respuesta:

4. Se evalúa la propuesta de crédito respecto a la evaluación de las propuestas del vendedor en cuanto a su grado de madurez de criterio

Explique su respuesta:

5. Se evalúa la propuesta de crédito respecto a la evaluación de las propuestas del vendedor en cuanto a su capacidad de análisis.

Explique su respuesta:

ETAPA 4: DESEMBOLSO

1. Se comunica los resultados al Cliente

Explique su respuesta:

2. Se entrega el producto al cliente, una vez verificado que el crédito haya sido aprobado y que tenga como mínimo dos (2) firmas).

3. **Explique su respuesta:**

ETAPA 5: SEGUIMIENTO Y CONTROL

1. Se recoge los expedientes de los créditos que hayan sido aprobados y se guardan en los respectivos muebles archivadores, cuyos cajones deberán mantener cerrados bajo llave.

Explique su respuesta:

2. Se genera el reporte diario de mora, con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo.

Explique su respuesta:

3. Se genera el reporte de proyecciones de pago (vencimiento), con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo.

Explique su respuesta:

-
-
-
4. Se genera el reporte de créditos cancelados en el día, con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo.

Explique su respuesta:

5. Se genera el reporte de créditos vigentes, con la finalidad de entregárselos a los colaboradores para que efectúen el seguimiento respectivo.

Explique su respuesta:

6. Se verifica el listado de morosidad, informando al cliente del atraso presentado en el pago de sus cuotas, mediante llamadas telefónicas, visitas y envíos de cartas, tratando en todo momento de lograr que las cuotas atrasadas sean canceladas.

Explique su respuesta:

7. Se realiza llamadas telefónicas a los clientes, para proponer de manera oportuna nuevos financiamientos, créditos adicionales, complementarios o por campañas.

Explique su respuesta:

Anexo 3: Estado de situación Financiera

EMPRESA AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA - CONSOLIDADO
Al 31 de diciembre de 2011 - 2015
(Expresado en soles)

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	2011		2012		2013		2014		2015	
	S/.	%								
ACTIVO										
ACTIVO CORRIENTE										
Caja y Bancos	352,849.00	21.94%	279,456.41	16.88%	195,619.49	11.56%	156,495.59	9.22%	125,196.47	6.72%
Ctas por Cobrar comerciales Terceros	340,340.00	21.17%	451,666.58	27.28%	520,319.89	30.76%	499,408.52	29.43%	615,271.30	33.04%
Inventarios	504,717.00	31.39%	539,416.29	32.58%	606,843.33	35.87%	682,698.75	40.23%	768,036.09	41.24%
Activos diferidos	10,584.00	0.66%	11,011.59	0.67%	4,404.64	0.26%	1,761.85	0.10%	1797.09	0.10%
Otros activos corrientes	-	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Anticipos por Cobrar	-	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,208,490.00	75.15%	1,281,550.87	77.40%	1,327,187.35	78.45%	1,340,364.71	78.99%	1,510,300.95	81.10%
ACTIVO NO CORRIENTE										
Activo diferido	-	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Inmueble Maquinaria y Equipo (depreciacion acumulada)	212,410.00	13.21%	223,163.26	13.48%	228,742.34	13.52%	234,460.90	13.82%	240,322.42	12.90%
Intangible (neto)	-	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	2,100.00	0.11%
Otros activos no corrientes	187,132.00	11.64%	151,092.25	9.12%	135,765.46	8.03%	121,993.41	7.19%	109,618.40	5.89%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	399,542.00	24.85%	374,255.51	22.60%	364,507.80	21.55%	356,454.31	21.01%	352,040.82	18.90%
TOTAL ACTIVOS	1,608,032.00	100.00%	1,655,806.38	100.00%	1,691,695.15	100.00%	1,696,819.02	100.00%	1,862,341.77	100.00%

PASIVO Y PATRIMONIO NETO										
PASIVO CORRIENTE										
Sobre giros por pagar	-	0.00%	0.00	0.00%	-	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Ctas por pagar comerciales	405,939.00	25.24%	416,035.83	25.13%	421,178.03	24.90%	426,383.79	25.13%	431,653.89	23.18%
Tributos, aportaciones y obligaciones por Pagar	198,620.00	12.35%	251,378.44	15.18%	282,800.74	16.72%	318,150.83	18.75%	357,919.69	19.22%
Ctas por pagar diversas	15,518.00	0.97%	16,303.60	0.98%	16,711.19	0.99%	17,128.97	1.01%	97,557.20	5.24%
Otras ctas por pagar	-	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	620,077.00	13.32%	683,717.87	41.30%	720,689.96	42.60%	761,663.59	44.89%	887,130.78	47.64%
PASIVO NO CORRIENTE										0.00%
Obligaciones financieras Largo Plazo	123,560.00	7.68%	211,349.38	12.77%	232,484.32	13.74%	255,732.75	15.07%	281,306.02	15.10%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	123,560.00	7.68%	211,349.38	12.77%	232,484.32	13.74%	255,732.75	15.07%	281,306.02	15.10%
TOTAL PASIVO	743,637.00	21.00%	895,067.25	54.07%	953,174.28	56.34%	1,017,396.34	59.96%	1,168,436.80	62.74%
PATRIMONIO NETO										0.00%
Capital	87,440.00	5.44%	117,440.00	7.09%	132,440.00	7.83%	147,440.00	15.07%	162,440.00	8.72%
Reservas legales	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Resultados acumulados	582,532.59	36.23%	461,551.28	27.88%	461,936.04	27.31%	411,312.71	7.11%	419,734.62	22.54%
Utilidad del Ejercicio	194,422.41	12.09%	181,474.86	10.96%	144,144.83	8.52%	120,669.97	40.04%	111,730.35	6.00%
Total Patrimonio Neto	864,395.00	53.75%	760,466.14	45.93%	738,520.87	43.66%	679,422.68	40.04%	693,904.97	37.26%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1,608,032.00	74.76%	1,655,533.39	100.00%	1,691,695.15	100.00%	1,696,819.02	100.00%	1,862,341.77	100.00%

Anexo 4: Estado de resultados

EMPRESA AGROPECUARIA EL AMIGO E.I.R.L
 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
 Al 31 de diciembre del 2011 - 2015
 (Expresado en Soles)

	2011	2012	2013	2014	2015
VENTAS NETAS	3,420,588.00	3,771,198.00	3,959,758.00	4,157,746.00	4,365,634.00
Costo de Ventas	-2,839,088.00	-3,147,065.00	-3,357,083.00	- 3,554,873.00	-3,746,150
UTILIDAD BRUTA	581,500.00	624,133.00	602,675.00	602873	619484
Gastos operativos					
Gastos de Administración	-135,750.00	-142,067.00	-145,334.00	- 148,677.00	-152,096.00
Gastos de Ventas	-94,006.00	-98,379.00	-100,643.00	- 102,957.00	-105,326.00
UTILIDAD DE OPERACIÓN	351,744.00	383,687.00	356,698.00	351239	362062
Otros ingresos v egresos					
ingresos financieros					
Ingresos Financieros No Gravados					
ingresos varios					
Gastos financieros	-72,491.00	-104,114.00	-115,939.00	- 129,124.00	-143,827.00
Ingresos Financieros Gravados	0.00	0.00	0.00	-	12.00
Gastos varios	0.00	0.00	0.00	-	-
Cargas Excepcionales	0.00	0.00	0.00	-	-
Total otros ingresos v egresos	-72,491.00	-104,114.00	-115,939.00	-129124	-143815
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	279,253.00	279,573.00	240,759.00	222115	218247
Impuesto a la Renta	-84,831.00	-97,825.00	-96,614.00	- 101,445.00	106,517.00
UTILIDAD DEL NETA	194,422.00	181,748.00	144,145.00	120,670.00	111,730.00

