



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021-ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:
CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA BELL
NOVAINSER CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020-2021

ALUMNA:
Graciela Cristina Miranda Beldox

TUTOR:
Ing. Yomara Paola Haz Cadena
AÑO 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación trata sobre el manejo de la cartera vencida de la empresa BellNovainser, cuyo giro de negocio es la venta de equipos de computadoras, electrodomésticos y tecnología. Adicional al servicio técnico, es una empresa que provee línea de crédito tanto a personas naturales como jurídicas.

Durante la pandemia a causa del COVID 19 una buena parte de los clientes entro en mora debido a la recesión económica, esta situación afecta a todos. El área de gestión de cobranza se vio ante una situación nunca antes vista. Como las restricciones de movilidad y aforo fueron muy duras se procedió al cierre de las extensiones en Quevedo y Ventanas, quedando con 3 locales en Babahoyo y 1 en Montalvo.

El cierre del local de Quevedo significo el incremento de una cartera por valor de \$12300 dólares correspondientes a los clientes de esa ciudad.

La empresa BELLNOVAINSER ha logrado manejar esta etapa de dificultades sin embargo existe una cartera que debe ser recuperada. El área de crédito en conjunto con el área de cobranza ha implementado sistemas que permiten no solo la recuperación de la cartera vencida sino retener al cliente una vez que sus ingresos se han estabilizado. Los clientes pueden acceder a descuentos en los intereses, descuentos por liquidación de la deuda y nueva línea de crédito.

El manejar una política adecuada al momento de abrir una línea de crédito minimiza el riesgo de cartera vencida, permite establecer relaciones comerciales saludables y brinda beneficios a ambas partes.

Palabras clave: crédito – cartera vencida – cliente – recesión económica - cobranza

EXECUTIVE SUMMARY

This research work deals with the management of the overdue portfolio of the company BellNovainser, whose line of business is the sale of computer equipment, appliances and technology. In addition to the technical service, it is a company that provides lines of credit to both natural and legal persons.

During the pandemic due to COVID 19, a good part of the clients fell into arrears due to the economic recession, this situation affects everyone. The collection management area was faced with a situation never seen before. As mobility and capacity restrictions were very harsh, the extensions in Quevedo and Ventanas were closed, leaving 3 stores in Babahoyo and 1 in Montalvo.

The closing of the Quevedo store meant the increase of a portfolio worth \$12,300 dollars corresponding to the clients of that city.

The company BELLNOVAINSER has managed to handle this stage of difficulties, however there is a portfolio that must be recovered. The credit area, together with the collection area, has implemented systems that allow not only the recovery of the overdue portfolio but also to retain the client once their income has stabilized. Clients can access discounts on interest, discounts for debt settlement and a new line of credit.

Managing an adequate policy when opening a line of credit minimizes the risk of overdue portfolio, allows establishing healthy business relationships and provides benefits to both parties.

Keywords: credit - past due portfolio - client - economic recession – collection

INTRODUCCIÓN

La empresa Bellnovainser inicia sus actividades en 1998, en la ciudad de Babahoyo y después de un largo proceso donde expandió tanto sus actividades como recursos se constituye como compañía. Actualmente cuenta con varias sucursales: 3 en Babahoyo y una en Montalvo.

Su edificio principal se encuentra ubicado en las calles General Barona y Pedro Carbo; su razón social indica que: "la Compañía tiene como objeto social la Distribución y Comercialización de productos tecnológicos y línea blanca, de conformidad con la ley de Régimen de Comercio y demás leyes de la República. Para cumplir con su objetivo social, la Compañía podrá realizar toda clase de actos y contratos civiles, industriales, mercantiles y demás relacionados con su actividad principal",

En este contexto se realizó el presente estudio para identificar los problemas que genera la cartera vencida, los cuales se ven reflejados en estados de pérdidas lo cual afecta en estos momentos que existe una recesión económica generada por la pandemia del COVID 2020-2021. El objetivo del presente estudio de caso es identificar los procesos que realiza la empresa para manejar el sistema de créditos y los procedimientos para la recuperación de esta cartera. Recopilando la información de los clientes que han caído en mora y evaluando los datos y montos de crédito otorgados.

En esta investigación se aplicó el modelo de Gestión de la información contable y verificamos los datos establecidos en las líneas de la escuela de contabilidad y auditoría. Para la recolección de la información se realizó trabajo de campo, se realizó una entrevista a la asistente del área de crédito y una reunión con el equipo del área de cobranzas.

Respecto a las limitaciones al momento de realizar la investigación puedo manifestar que la empresa no aportó datos personales de clientes que pertenecen a la cartera vencida.

DESARROLLO

La empresa NOVAINSER inicia sus actividades comerciales en el año 1998, su primer local se encontraba ubicado en las calles 18 de mayo y 5 de Junio, su primera estructura organizacional estaba conformada por 5 personas. En sus inicios ofertaban los siguientes servicios: redacción de trabajos universitarios, edición y revisión de tesis, talleres de manejo de computadoras, alquiler de equipos para navegación en internet, impresiones y trabajos escolares.

Del grupo inicial o fundadores quedaron 2 socios, el Sr. Richard Torres y el Sr. Juan Sobenis. Luego de tres años se separan los socios, el sr, Juan Sobenis se integra al Sr. Marcos Carrera modificando el giro de negocio, ampliando su oferta a accesorios, laptops, montaje de equipos, formateos y reparaciones de computadoras, venta de programas. El negocio creció gracias al buen servicio y los propietarios deciden cambiar de local. Siendo su nueva dirección 10 de agosto y Pedro Carbo. Fue en el año 2004 cuando se integró al grupo el área de servicio técnico especializado.

El buen manejo de las cuentas permitió un desarrollo sostenido y la adquisición de bienes inmuebles, en este caso su primer local propio ubicado en las calles General Barona y Pedro Carbo. A inicios del año 2008 se constituye como una compañía siendo sus socios propietarios el Sr. Marco Carrera Vargas y el Sr. Juan Sobenis, modificando su nombre a BellNovainser SA. Al año 2009 comienza su expansión, con un local en la ciudad de Quevedo, el 2010 en la ciudad de Ventanas, y Montalvo.

Bellnovainser ofrece a sus clientes una amplia variedad de productos entre los cuales tenemos equipos electrónicos, televisores, parlantes, laptops, computadoras de escritorio, impresoras, computadoras todo en uno. Además de producto de línea blanca: cocinas, lavadoras, refrigeradoras. La estrategia de la empresa BELLNOVAINSER es cubrir las necesidades de su público objetivo brindando un servicio de calidad con

instalaciones que posean todas las facilidades para que el cliente encuentre más de lo que necesita.

Con el fin de adquirir una posición dominante en el mercado la empresa BELLNOVAINSER cuenta con una línea de crédito personal para sus clientes mediante el cual pueden acceder a los productos que se ofertan.

Sin embargo, la Pandemia COVID 19 tuvo graves repercusiones en la economía tanto global como localmente, muchas personas perdieron sus trabajos, empresas cerraron, hubo paralización de servicios y eso generó un incremento de cartera y cierre de locales de BELLNOVAINSER. Las personas perdieron su capacidad adquisitiva, el poder de pago, generándose inconvenientes, acumulándose las deudas, inclusive hubieron casos de personas que murieron y cuyas deudas pasaron a cuentas de deuda incobrable.

La operación de crédito puede definirse 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, 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. (Cordoba, 2022)

Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte, el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago. (Cordoba, 2022)

Hay que considerar que existieron muchos factores para el incremento de la morosidad y por ende cartera vencida. Cuando esto sucede, es decir el caso de los

clientes cuyo plazo original se venció por incumplimiento de los pagos se define esto como mora. Y esta cartera vencida debe ser recuperada con el fin de evitar problemas financieros en la empresa. En este sentido la empresa BELLNOVAINSER cuenta con un equipo dedicado a la gestión de cobros.

Las cuentas por cobrar surgen de las ventas a crédito que realiza una compañía o por los préstamos que ésta concede a terceras personas, ya sean sus empleados o no. En consecuencia, existen diversos tipos de cuentas por cobrar: a clientes por ventas efectuadas a crédito, documentos por cobrar a clientes o terceras personas y cuentas por cobrar a funcionarios o empleados de la compañía, por préstamos que les fueron otorgados. (Guajardo, 2012)

Las cuentas por cobrar pueden estar respaldadas por un documento de exigibilidad legal o no. En este último caso, la constancia de recepción de un bien vendido o de un servicio recibido por parte del cliente es suficiente para asumir que existe una cuenta por cobrar pendiente a su cargo. El término por cobrar significa la promesa del cliente de pagar, con dinero, en una fecha futura el importe que le fue cargado por mercancías o servicios. Por lo general, en los negocios esta promesa se expresa con el importe del efectivo que se cobrará dentro de cierto número de días posteriores a la venta; el plazo varía de acuerdo con el giro del negocio de que se trate. (Guajardo, 2012)

En cualquier organización, las ventas a crédito tienen una importancia especial ya que la mayoría de las veces, si no se concede crédito, disminuye fuertemente el nivel de ventas. Sin embargo, lo más relevante de la administración de las cuentas por cobrar a los clientes consiste en evitar saldos incobrables y una excesiva inversión en este rubro. Cuando se recibe el pedido de un cliente y la venta no va a ser de contado, el departamento de crédito tiene que aprobar la operación antes de surtirla. Después de

aprobarla, y una vez enviada la mercancía al cliente, se prepara una factura de venta (Guajardo, 2012)

El ofrecer líneas de créditos permite a las empresas incrementar la cantidad de clientes atendidos, es una buena estrategia para retener clientes actuales y a su vez posicionarse mejor en el mercado. Las condiciones en que se entregan los créditos influyen mucho en el nivel global de ventas. La cartera vencida u overdue portfolio son las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado.

Cuando un deudor tiene atraso de pago por más de un día en su fecha de vencimiento se le empieza a considerar como cliente moroso pero dependiendo del tipo de crédito y de las condiciones de este, cuando el deudor se empieza a atrasar en promedio por más de dos o tres meses, el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago, no solo los meses adeudados, si no, la deuda total del crédito y es cuando se le llama cartera vencida al adeudo que el cliente tienen con el acreedor, después de alrededor de 90 días la deuda pasa a ser cartera castigada. (Generamas, 2022)

Se considera que el mayor porcentaje de empresas que tienen cartera vencida son las microempresas y en segundo lugar las pequeñas y medianas empresas debido a que estas no cuentan con una infraestructura o un personal adecuado para dar un seguimiento de cobranza por un largo periodo de tiempo. La política de la empresa en relación a la gestión de pagos y cobros es muy importante. Cobrar antes de los clientes implica disponer de unos fondos que permitirán hacer frente a las deudas a corto plazo y pagar más tarde a los proveedores implica disponer de una financiación. (Soriano, 2010)

La cartera vencida de la empresa BELLNOVAINSER se incrementó en el periodo 2020-2021 por el impacto de la pandemia del COVID 19. La empresa BELLNOVAINSER cuenta con un sistema para crédito, este departamento está encargado de realizar una investigación y corroborar datos antes de emitir créditos a nuevos clientes. Esto se realiza con el fin de evitar la cartera vencida y la morosidad.

BELLNOVAINSER cuenta con una gran cartera de clientes, recordemos el crédito otorga ventajas para ambas partes, entre sus beneficios podemos mencionar las siguientes:

Incrementa el volumen de venta

Promueve la diversificación de bienes y servicios

Permite acceder a productos en el momento

Permite realizar compras de artículos que por su valor sería muy complicado pagarlos al contado.

Mejora la rentabilidad del capital

Permite ampliar la cobertura de ventas

Sin embargo, se debe mencionar que la desventaja de este sistema consiste en que cuando se aumenta el volumen de créditos, se incrementa la oferta monetaria, provocando un alza sostenida en precios y por ende sube la inflación. En este contexto es imprescindible que las empresas como BELLNOVAINSER apliquen la planeación financiera como herramienta estratégica, a través de un control exhaustivo de las cuentas que existen en los registros contables.

La función financiera se ocupa de definir las condiciones de venta junto con el área comercial, de otorgar créditos a clientes, de las cobranzas, los pagos y de las decisiones de toma o inversión de fondos que realiza la empresa. (Narváez, 2009)

La planeación financiera es una estrategia fundamental que garantiza el éxito económico de la empresa y ofrece seguridad a quienes la conforman. A través de ella, mitiga riesgos y aprovecha oportunidades y recursos financieros para fortalecerse, pero además para decidir anticipadamente las necesidades de dinero y su correcta aplicación. (Vinicio Cevallos, 2020).

La planeación financiera en las empresas “coadyuva en la toma de decisiones y por ello, cuando la idea de negocio se estructura correctamente a partir de un plan claramente delimitado, con la información exacta se pueden tomar acciones encaminadas a un éxito empresarial tal como nos dice Jaime Correa. La planificación empresarial no es de un año, es un proceso que define un periodo o ciclo de tiempo más prolongado, pudiendo definirse es 3 – 4 – 5 años, aunque esto depende de la gerencia.

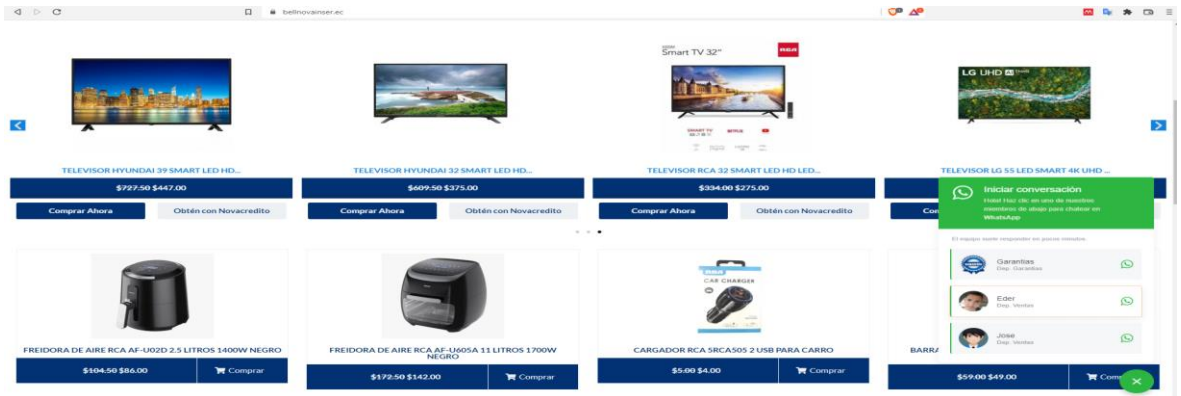
Con base en estos criterios, se determina la importancia de que previo a la aprobación de una línea de crédito se evalúen las condiciones económicas del cliente, datos relevantes al consumo, si es cliente antiguo verificar su historial de pagos con la empresa, todo esto va encaminado a que el cliente obtenga una línea de crédito acorde a su capacidad de pago, que no genere problemas con los valores ni con las fechas establecidas.

El asesor del área de créditos tiene la responsabilidad de verificar estos procedimientos. La cuestión aquí es minimizar la morosidad, evitar que exista un desfase en el flujo de efectivo. Bellnovainser tiene una cartera numerosa de clientes en mora, esto genera un efecto negativo, las ventas disminuyen y no se logra ni recuperar la cartera ni incrementar las ventas.

Existen varias formas para acceder al crédito de artículos en
BELLNOVAINSER

En este caso podemos mencionar la página web que nos muestra información actualizada y enlaces para contactarnos vía WhatsApp con el departamento de ventas

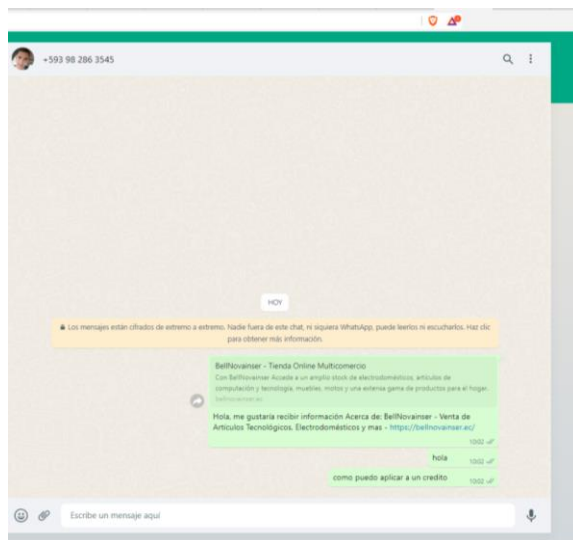
Imagen 1: página web



Fuente: página web BellNovainser

Elaborado por: La autora

Imagen 2: chat con asesor de ventas BellNovainser



Fuente: página web BellNovainser

Elaborado por: La autora

En lo que es el servicio de atención al cliente se identificó el procedimiento para dar apertura a crédito:

1.- llenar la solicitud con los siguientes datos:

- nombres completos del cliente
- datos de Cedula de ciudadanía / RUC / PASAPORTE
- información de la nacionalidad (en caso de extranjeros)
- dirección exacta de negocio o trabajo
- planilla de agua – luz
- recibo de pago en caso de alquiler
- número de celular / teléfono convencional (optativo)
- email
- datos de pareja en caso de unión libre – casados
- referencias comerciales
- valor del crédito solicitado
- días de plazo del crédito

Existen categorías acordes al monto de crédito

Tabla 1: categorías de crédito

Monto	Requisito adicional
Hasta 200 dólares	Solicitud de crédito firmada
Desde 201 hasta 500 dólares	1 referencia comercial 1 referencia personal Verificación telefónica
Desde 501 hasta 999	Verificación telefónica
Mas de 1000 dólares	Verificación previa por parte del equipo de cobranzas Verificación de domicilio y trabajo

Fuente: investigación propia

Elaborado por: La autora

En los casos de empresas o personas naturales que desean ser parte de la cadena como distribuidor y sus compras superen los \$10000 se debe realizar un proceso diferente

Aprobación del depto. de Gerencia general

Letra de cambio o pagare firmado

3 referencias comerciales

Referencia bancaria por escrito

Copia de facturas con montos similares al solicitado

Estos documentos son adicionales a los básicos para el crédito.

En el caso de empresas o personas jurídicas se adjunta lo siguiente

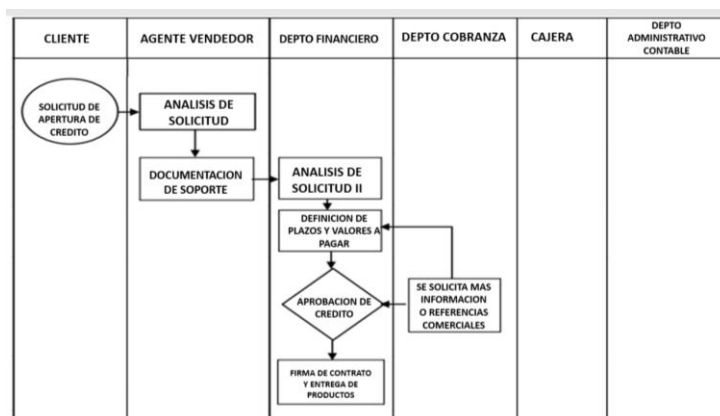
Nombramiento de representante legal de la empresa

Escritura de constitución de la empresa

Estado financiero de los 2 últimos años.

Una vez que el departamento de crédito recibe la información por parte del vendedor esta pasa a análisis en el cual se concatenan los datos de consumo, recopilándose información de otros almacenes, bancos con el fin de identificar su comportamiento de pago. Si refleja un mal comportamiento de pago en otras instituciones se rechaza la solicitud. Este proceso puede llegar a tomar un máximo de 2 días laborables.

Gráfico 1: INICIO DEL PROCESO DE APERTURA DE CREDITO



Fuente: investigación propia

Elaborado por: La autora.

En el contexto de la pandemia por el COVID 19 significo el cierre de operaciones en las sucursales de Quevedo – Ventanas y Montalvo. Se genero una cartera de clientes debido a que muchos de ellos perdieron sus trabajos y/o cambiaron de actividad, esto sumado al cierre de locales incidió en el incremento de cartera. En la siguiente tabla se identifican los valores.

Tabla 2: CARTERA VENCIDA

AÑO	CLIENTES EN MORA	CARTERA VENCIDA
2020	48	9405.73
2021	78	15715.97
Total	126	25121.70

Fuente: investigación de campo – jefa de área de Crédito BELLNOVAINSER.

Elaborado por: La autora.

Al año 2020 quedaron 48 clientes en mora, esto genero una cartera por un valor de \$9405.73 dólares. El siguiente año con las restricciones y cierre de otras empresas muchos clientes quedaron sin trabajos, existieron pérdidas humanas y se cerró el local de Quevedo, este cierre de operaciones significo un serio golpe a la empresa. Además

del incremento de la cartera vencida. Siendo en total 78 clientes que incrementaron en 15715.97 dólares.

La labor del departamento de crédito de la empresa BellNovainser es verificar los reportes de pago e identificar a los clientes que presenten mora, una vez detallados se extiende un informe al departamento de cobranzas para que realice las gestiones pertinentes teniendo como plazo 30 días.

Los Créditos de Consumo son los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales. (Bancos, 2022)

Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones. Gracias a este concepto podemos decir que las cuentas por cobrar son los bienes de cada individuo los cuales decidieron hacer el préstamo y a un plazo definido o indefinido podrá adquirirlos de nuevo. (NIGISU, 2022)

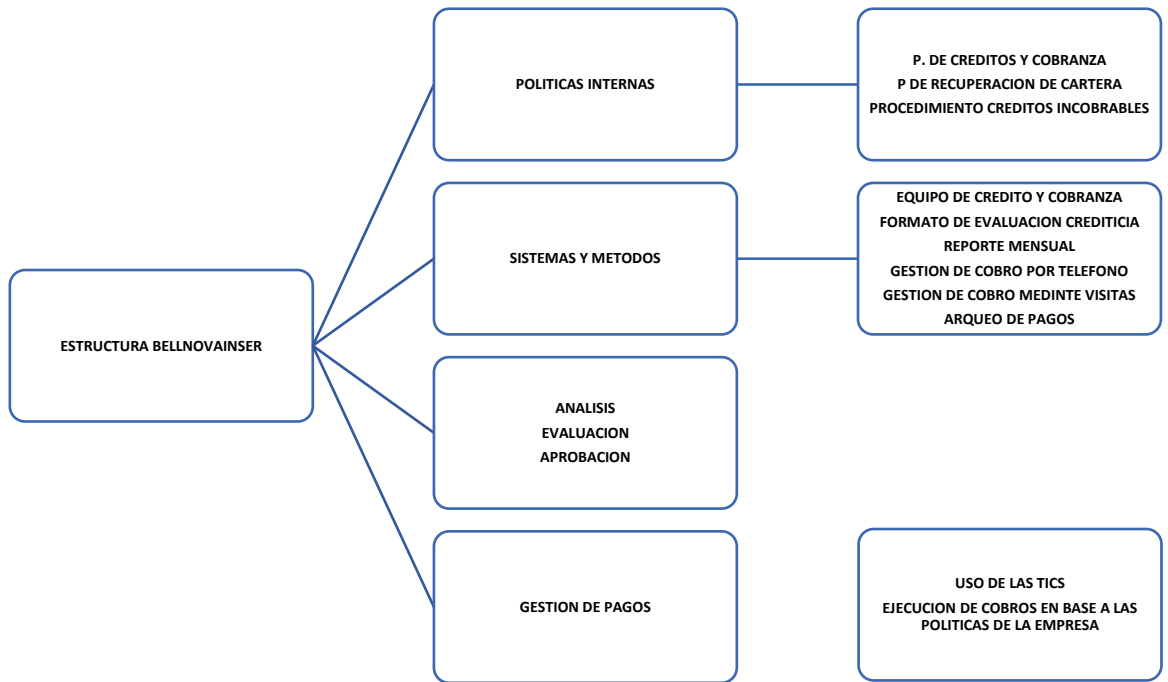
Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundamentalmente esperado. (NIGISU, 2022)

El compromiso de pago. // Financieramente, es un título-valor de crédito, emitido con garantía o sin ella, por las empresas o por los poderes públicos, para obtener financiación de mediano y largo plazo, representando una alícuota de la deuda. Ésta se amortiza en un plazo determinado y paga intereses fijos semestral o anualmente. (Bancos, 2022)

La Solvencia es la capacidad de una persona natural o jurídica para hacer frente a sus obligaciones de pago a medida que éstas llegan a su vencimiento. Capacidad de las instituciones financieras para atender sus eventualidades y obligaciones sin que se afecte su patrimonio. La solvencia se relaciona con la situación económica de una entidad, a diferencia de la liquidez que se refiere principalmente a la capacidad para el pronto pago.

Bellnovainser cuenta con un equipo dedicado a la gestión de cobranzas, su misión es recuperar los valores de los clientes en mora con el fin de evitar la insolvencia en la empresa. En Bellnovainser existe una estructura organizacional para las actividades de cobro de cartera vencida, su función principal es mejorar las acciones para recuperar valores pendientes y garantizar así un adecuado flujo de pagos a la empresa.

Gráfico 2: ESTRUCTURA BELLNOVAINSER



Fuente: investigación propia

Elaborado por: La autora

Como vemos en el grafico anterior la empresa BELLNOVAINSER cuenta con una estructura definida para los procedimientos de recuperación de la cartera vencida.

Dentro de sus políticas internas tenemos las fases del procedimiento de área de cobranza.

Gráfico 3: POLÍTICAS DE BELLNOVAINSER



Fuente: investigación propia

Elaborado por: La autora

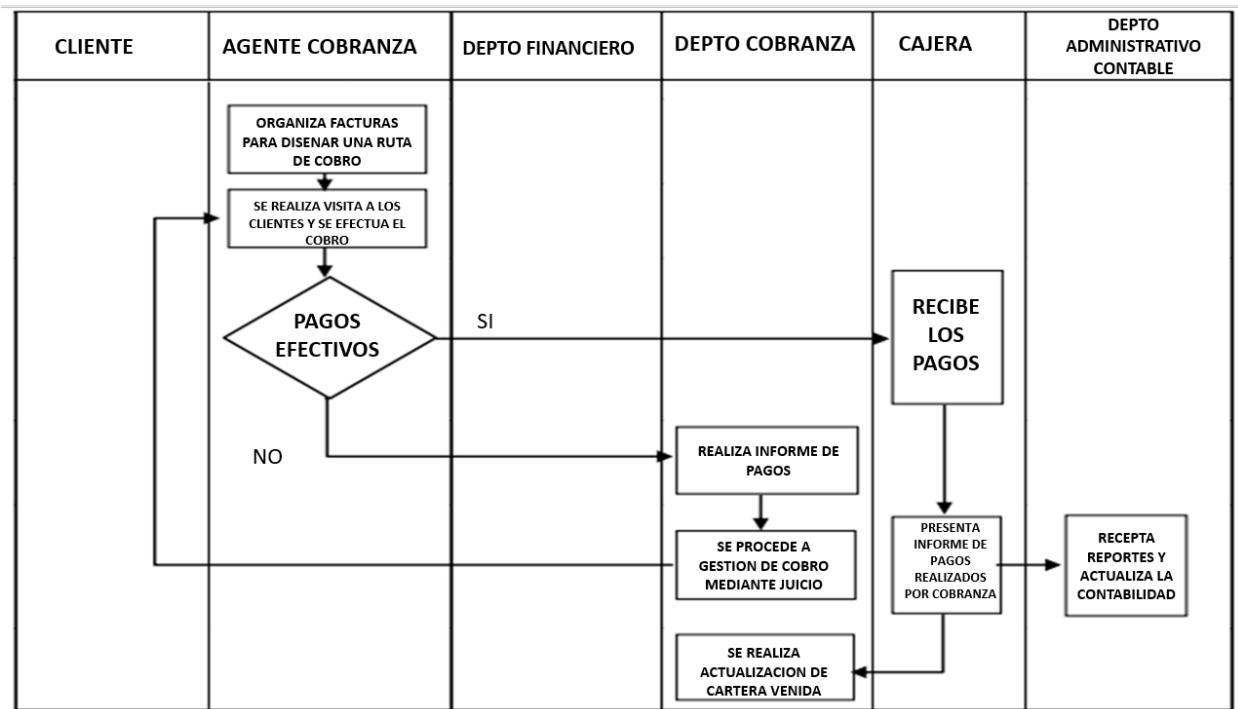
Las acciones a tomar siguen un proceso, desde la prevención que se ejecuta al realizar un contacto mediante el uso de las TICS, sea llamada o mensaje, para informarle al cliente que no se olvide de realizar sus pagos con el fin de evitar dañar el historial crediticio. El segundo paso es la visita a la dirección del domicilio del cliente, con el fin de identificar las causas y de ser posible brindar las facilidades para realizar sus pagos. Existen casos de clientes que por falta de tiempo no han logrado acercarse a las instalaciones y mediante la visita se ponen al día.

Cuando la visita no brinda resultados, se procede a ejecutar acciones legales con el fin de recuperar los valores por créditos ya vencidos. Esta instancia es negativa para el cliente porque la empresa lo castiga negándole nuevos créditos.

La extinción sirve para “limpiar” las cuentas saldadas y de esa manera llevar un control actualizado en las cuentas de la empresa.

La relación con el cliente es la base de la empresa por tal motivo es importante que se preserven estas relaciones, la empresa procura brindar facilidades para que sus clientes puedan realizar sus pagos.

Gráfico 4: PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA



Fuente: investigación propia

Elaborado por: La autora

Siendo BELLNOVAINSER una empresa que otorga créditos, el éxito representa vender y que sus clientes sean cumplidos para esto se deben unir tres factores

Políticas interna de la empresa

Gestión de cobro

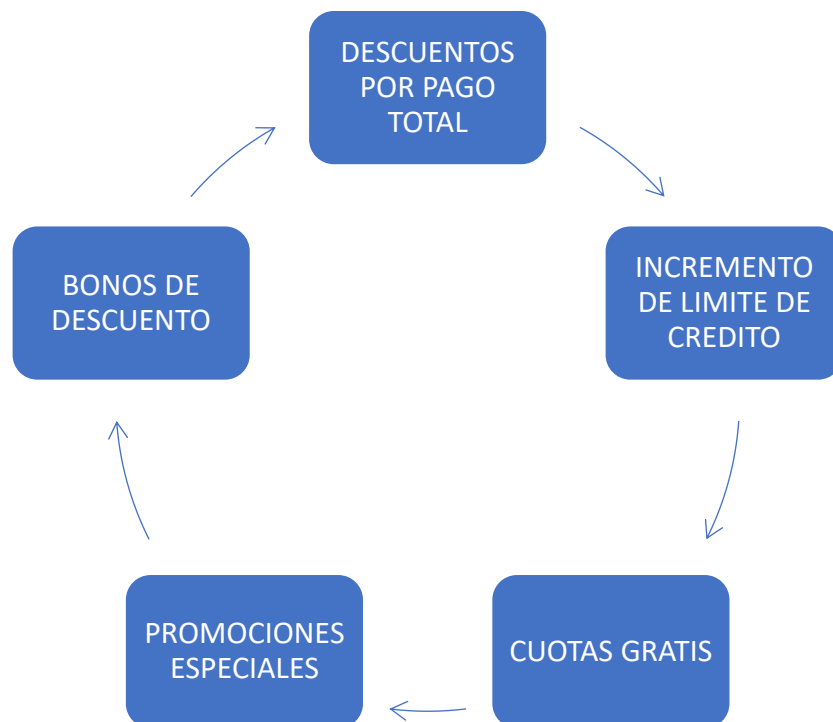
Gestión de operaciones.

Lo ideal para las empresas es que exista una relación positiva con sus clientes, respetándose los días de pagos y minimizando las moras o vencimientos. En caso de presentarse mora se recurre al departamento de cobranzas. El primer paso es identificar la cartera vencida, recordemos que estos son los valores que sobrepasan los 30n días de vencimiento de la fecha de pago.

Con el fin de recuperar estos valores las empresas ofrecen alternativas para realizar los pagos. En el caso de BELLNOVAINSER una vez notificados los agentes de cobranza se procura contactar al deudor, realizar una entrevista para conocer cual s=fue el motivo de su atraso en los pago, dependiendo del caso es necesario realizar un análisis de la situación económica.

Es en este momento donde se definen mecanismos para realizar los pagos. En algunos casos, como nos mencionaba uno de los agentes de cobro, se le solicita al cliente realizar abonos parciales a la deuda. Para lograr la recuperación de la cartera se pueden utilizar herramientas persuasivas tales como:

Gráfico 5: HERRAMIENTAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

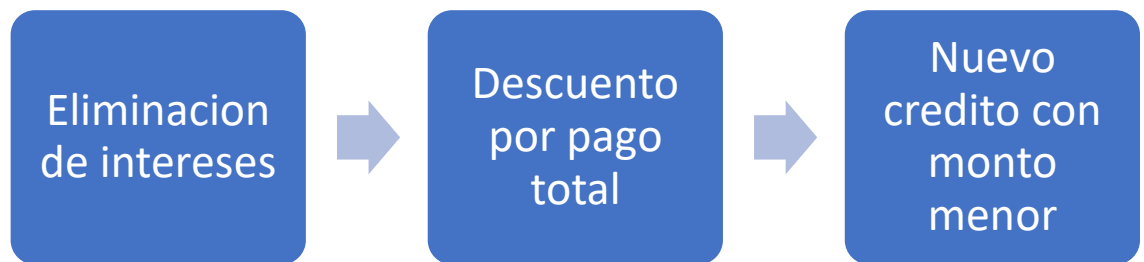


Fuente: investigación propia

Elaborado por: La autora

En el caso de cartera vencida se aplican las siguientes:

GRAFICO 6: INCENTIVOS DE COBRO



Fuente: investigación propia

Elaborado por: La autora

También pueden darse casos de negativas al pago entonces se recurre al departamento legal.

CONCLUSIONES

Bellnovainser presenta problemas en cartera vencida, estos valores se mantienen en cuentas por cobrar y si continúan así pueden generar problemas de liquidez. El alto nivel de cartera vencida tuvo como origen la recesión a causa del COVID 19, los valores pendientes de cobro generan problemas de solvencia a la empresa.

Con el fin de mejorar las utilidades de la empresa es importante mejorar los procesos internos optimizando los recursos disponibles. El departamento de cobranzas debe gestionar mejor el tiempo empleado para la recuperación de cartera definiendo un plan sectorizado. El implementar un sistema que les permita actualizar datos de pagos y compartir la información del área de cobranzas y crédito sería de enorme utilidad.

El realizar un adecuado proceso de investigación previa a un crédito permite a la empresa minimizar el riesgo de cartera vencida. Esto se realiza con el fin de ambas partes: empresa – cliente obtengan beneficios. Promover facilidades de pago a los clientes que se encuentran en cartera vencida aportaría a la recuperación de estos valores y a su vez a conservar clientes que han sido históricamente buenos.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Bancos, S. d. (10 de 3 de 2022). *Glosario de terminos de la Superintendencia de Bancos de Ecuador*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Cordoba, E. d. (11 de 3 de 2022). *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO*. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Generamas. (10 de 3 de 2022). *GENERAMAS*. Obtenido de <https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>

Guajardo, G. (2012). *Contabilidad para no contadores*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Jaime Correa, L. R. (1 de 6 de 2010). LA IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN FINANCIERA EN LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE NEGOCIO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 18(1), 179-194. Recuperado el 11 de 03 de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90920479010.pdf>

Narváez, J. L. (2009). *Teoria Administrativa*. San Justo: Universidad Nacional de La Matanza. Obtenido de https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-15-Teoria_administrativa.pdf

NIGISU. (11 de 3 de 2022). *Faccsystem*. Obtenido de <https://www.faccsystem.com/CuentasporCobrar.html#:~:text=Las%20cuentas%20por%20cobrar%20es,la%20empresa%20y%20para%20esto>

Soriano, J. (2010). *INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD Y LAS FINANZAS*. BARCELONA: PROFIT EDITORIAL.

Vinicio Cevallos, A. M. (31 de Diciembre de 2020). Planeacion Financiera Empresarial, aproximacion a su estudio desde una revision bibliografica. (U. T. QUEVEDO, Ed.) *Revista Ciencias Sociales y Económicas - UTEQ*, 1-25.

ANEXOS



Babahoyo, 02/03/2022

CARTA DE ACEPTACIÓN

Yo, **Juan Alipio Sobenis Cortez** con cédula de identidad Nro. **120317503-7**, Gerente Propietario de **Bell Novainser**, autorizo a la señorita **Graciela Cristina Miranda Beldox** con cédula de identidad Nro. **120750420-8**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Administración Finanzas e Informática, Carrera Contabilidad y Auditoría, que realice su estudio de caso dentro de la empresa, el cual lleva como tema **CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA BELL NOVAINSER CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2020 - 2021**, en el periodo académico Diciembre 2021 - Abril 2022, el cual es un requisito indispensable para titularse.

Atentamente....

BELL NOVAINSER S.A.
RUC: 1291724414001

Juan Alipio Sobenis Cortez

C.I. 120317503-7



Entrevista a jefa de crédito



Razón Social BELLNOVAINSER S.A. SERVICIOS DE INNOVACION INFORMATICA COMPUTARIZADAS		Número RUC 1291724414001
Representante legal SOBENIS CORTEZ JUAN ALIPIO		
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	
Inicio de actividades 07/11/2007	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Fecha de constitución 07/11/2007		
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SECTOR PRIVADO		Agente de retención SI

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** CLEMENTE BAQUERIZO

Dirección

Calle: GENERAL BARONA **Número:** S/N **Intersección:** 27 DE MAYO Y PEDRO CARBO
Edificio: BELL NOVAINSER S.A. **Referencia:** DIAGONAL AL PARQUE INFANTIL

Actividades económicas

- G474111 - VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO COMPUTACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- N77301603 - ALQUILER CON FINES OPERATIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE OFICINA SIN OPERADOR: COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.
- G465202 - VENTA AL POR MAYOR DE TELÉFONOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.
- G45400102 - VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS.
- S95110101 - REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO (ASISTENTES DIGITALES PERSONALES), UNIDADES DE DISCO MAGNÉTICO, UNIDADES DE MEMORIA USB Y OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO; UNIDADES DE DISCO ÓPTICO (CD-RW, CD-ROM, DVD-ROM, DVD-RW), MÓDEMS INTERNOS Y EXTERNOS, IMPRESORAS, PANTALLAS, TECLADOS, RATONES, PALANCAS DE MANDO Y BOLAS RODANTES, PROYECTORES INFORMÁTICOS, ESCÁNERES, INCLUIDOS LECTORES DE CÓDIGO DE BARRAS.
- G474200 - VENTA AL POR MENOR DE EQUIPOS DE: RADIO, TELEVISIÓN Y ESTEREOFÓNICOS, REPRODUCTORES Y GRABADORES DE CD Y DVD EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
- G477205 - VENTA AL POR MENOR DE PERFUMES, ARTÍCULOS COSMÉTICOS Y DE USO PERSONAL EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS (PAÑALES).
- G465101 - VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.

Razón Social
BELLNOVAINSER S.A. SERVICIOS DE
INNOVACION INFORMATICA
COMPUTARIZADAS

Número RUC
1291724414001

Establecimientos

Abiertos

6

Cerrados

0

Obligaciones tributarias

- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES – ANUAL
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- 2011 DECLARACION DE IVA



Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2021000173178
Fecha y hora de emisión: 15 de enero de 2021 10:29
Dirección Ip: 200.107.252.193

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-0000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE ÁREA DE COBRANZA

1. ¿Cuántos son los clientes que conforman la cartera vencida?

2020 total 48 clientes

2021 total 78 clientes

2. ¿Cuál es el proceso de cobro de la cartera de cuentas por cobrar?

El proceso sería una llamada preventiva o mensaje para que no se le venza la cuota al cliente.

3. ¿En los últimos años se recuperó la cartera vencida y de qué manera?

Si se recuperó llamando y haciendo refinanciamiento con nueva forma de pago

4. ¿Cada que tiempo se hace seguimiento a las carteras vencidas?

Cada 15 días se realizan reportes para actualizar pagos y facturas

5. ¿Cuántas personas están encargadas del cobro de la cartera vencida?

2 personas

6. ¿La empresa cuenta con manual de políticas y procedimientos de créditos y Cobranza?

No

7. ¿Cuánto es el monto en dólares de la cartera vencida del ciclo 2020 - 2021?

\$9405.73 total vencido en 5 sucursales en el 2020

\$15715.97 total vencido en 5 sucursales en el 2021

CUESTIONARIO ÁREA DE CRÉDITO

1. Bellnovainser cuenta con políticas de cobranza?

No

2. Cuáles son los tipos de crédito que posee la empresa BELLNOVAINSER

A corto y largo plazo

3. ¿Cuál es el monto mínimo de crédito al que pueden acceder los clientes?

\$150

4.Cuál es el porcentaje de tasa de interés en los créditos de BELLNOVAINSER

Actualmente como política interna se aplica un 16% de interés

5. Considera Ud. que el interés cobrado es competitivo

Efectivamente, existen otros almacenes que cobran

6. ¿La cartera vencida a cuánto asciende?

\$9405.73 total vencido en 5 sucursales en el 2020

\$15715.97 total vencido en 5 sucursales en el 2021

7. ¿En los casos de valores altos ejecutan acciones tipo legal?

Si

8. Que cantidad de personal disponen para el área de gestión de cobranza

2

9. Tienen alguna escala para sus clientes en relación a su historial de pago

Si

CUESTIONARIO A LOS VENDEDORES

1. Ud. cumple con recopilar toda la información necesaria para abrir crédito a un cliente nuevo

Si, contamos con una solicitud donde se verifica los documentos necesarios.

2. Cuentan con algún manual para aprobar los créditos

Los vendedores no aprueban crédito, seleccionan a un posible cliente, el área de gerencia y créditos se encargan de eso.

3. Cuando existen atrasos tienen alguna sanción

Si, si tiene atraso de pago pierden el descuento en cuotas si es a corto plazo y si es a largo plazo perderían la letra gratis.

4. ¿Si un cliente se atrasa, pero se pone al día se le vuelve a abrir el crédito?

Si porque se verifica el historial del cliente y el atraso es justificado.

5. En caso afirmativo que requisitos le piden

Copia de cedula

Planilla de servicios básicos

Justificativo de ingresos

Garante si lo requiere

\