



Abril 2018 - ISSN: 1696-8352

“DISEÑO DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA UCICORP S.A.”

MAE. Patricia del Rosario Jordán Armijos
pjordana@ulvr.edu.ec

Jenny Judith Andrade Delgado
jenny_andrade0418@hotmail.com

Jennifer Mariela Cortéz Guillén
jennifer_cortez@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Patricia del Rosario Jordán Armijos, Jenny Judith Andrade Delgado y Jennifer Mariela Cortéz Guillén (2018): “Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP S.A.”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/aumentar-liquidez-ucicorpsa.html>

Resumen

Dentro del presente trabajo de investigación se muestra el diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía Ucicorp s.a., y así mejorar los procesos que implican en este departamento empresarial. A lo largo del documento por medio de diferentes capítulos se expondrá la situación problemática de la empresa, así como el levantamiento de información que se realizó para corroborar la necesidad de resolver las actividades que tienen que desarrollar para el crédito y la cobranza. En la propuesta se muestra la posible resolución del problema, el cual se plantean estrategias para poder realizar cobros y el control de pagos de una mejor manera.

Palabras claves: cobranzas, créditos, procesos, estrategias.

Abstract

This research paper shows the design of credit policies and collections to increase the liquidity of the company Ucorp s.a., and thus improve the processes involved in this business department. Throughout the document through different chapters will be exposed the problematic situation of the company, as well as the gathering of information that was made to corroborate the need to solve the activities that have to be developed for credit and collection. The proposal shows the possible resolution of the problem, which proposes strategies to be able to charge and control payments in a better way.

Keywords: collections, credits, processes, strategies.

Introducción

La compañía Uicorp S.A. fue creada con el objetivo de atender necesidades específicas y proyectos en general en las áreas de seguridad industrial, sistemas de vigilancia, sistemas de detección, servicio de consultoría, presente en el Ecuador desde el año 2002, pero en los últimos 5 años ha venido incrementando las cuentas por cobrar de sus clientes.

En el año 2016 los valores de las cuentas incobrables llegaron a niveles muy altos por el aumento de créditos debido a la recesión existente en el mercado ecuatoriano y al carecer de un diseño de políticas de créditos y cobranzas no cuenta con una correcta gestión de cobros para obtener los ingresos esperados y cumplir con sus obligaciones es por eso que se crea la necesidad de establecer una solución eficiente a esta problemática.

La propuesta de este proyecto se crea con el objetivo de aportar al desarrollo eficiente del departamento de créditos y cobranzas de la compañía UCICORP S.A. para contribuir con un proceso adecuado en su gestión administrativa y poder incrementar la liquidez de la empresa mediante el diseño de políticas de créditos y cobranzas.

Hipótesis

Según lo expresado por Ramírez (2009) antiguamente las empresas consideraban que el eje principal de la compañía era mantener los costos de producción y distribución a un nivel bajo con la única finalidad de poder obtener una mayor utilidad, ya que la competencia era escasa o en muchos sectores nula a lo que llamamos monopolio.

En el siglo XXI, esta práctica carece de resultados óptimos debido a la globalización y con ello el incremento desmedido de la competencia, lo que obliga a las empresas a implementar nuevos conceptos en su gestión administrativa (talento humano, económico, financiero etc.) y la incentiva a desarrollar ideas innovadoras en donde el cliente es la base de la organización, para obtener un nicho de mercado y mantenerse en el tiempo.

Cómo se puede observar en la tabla 1 las empresas tienen como eje primordial la tecnología basada en conocimientos que permita el desarrollo simultáneo de la relación cliente-empresa. La automatización de los procesos llevó al reto del continuo cambio y mejoramiento de la tecnología, donde existe una relación íntima con el talento

humano que está buscando más conocimiento y busca elaborar nuevos modelos de gestión que puedan ayudar al incremento en ventas y su permanencia en el tiempo.

Tabla 1 Transición hacia una economía basada en el conocimiento

| Características | Siglos XVII y XVIII | Siglos XIX y XX | Siglo XXI |
|--------------------------|------------------------|-------------------------|--|
| Base de competencia | Factores de producción | Producción por máquinas | Basada en conocimiento |
| Modo de producto | Artesanal/fábricas | Automático/jerarquizado | Flexible/descentralizado |
| Alcance | Local/regional | Regional/nacional | Global |
| Clasificación industrial | Distinta y simple | Distinta pero múltiple | Difusa y diferente arquitectura ¹ |

Fuente: Política Nacional para la productividad y competitividad

Elaborado por: Ramírez (2009)

Pellini (2014) no dice que la primera condición para que exista intercambio de bienes es la capacidad de producir excedente y en la prehistoria estos excedentes eran nulos por tanto no había que intercambiar el trueque nace con el excedente de producción en donde los que tenían más de determinado producto necesitaban del resto, pero esta práctica se hace poco sostenible ya que no siempre el otro necesitaba aquello de lo que uno disponía y no existía como determinar el valor de cada producto.

Es por eso que la Según el historiador griego Heródoto, las primeras monedas metálicas surgieron en el Asia Menor, en el siglo VIII a.C., y hacia el año 3000 a.C, en la Mesopotamia asiática, asirios y babilónicos utilizaron barras de oro y plata. El imperio romano, utilizó monedas metálicas con la esfinge del emperador o algún otro símbolo que los representara.

En el siglo XV se utilizaron los billetes a la orden debido a las actividades comerciales y el intercambio de productos traídos y llevados a largas distancias propios de la Edad Moderna europea.

En el siglo XVI se generalizó la utilización de monedas de plata debido a la gran cantidad de ese material extraído de las minas americanas. Y a finales del siglo XVIII surgió el papel-moneda, o sea, el billete actual.

El dinero en la actualidad se convierte en el gestor de la economía mundial, la razón de existir de las compañías con fines de lucro, mueve el mundo a través de su cadena de producción y consumo, creando la relación de cliente – empresa y debido a la competencia desmedida y la cantidad baja de flujo de efectivo las organizaciones optan por vender sus productos a crédito con facilidad de pagos para poder tonarse más competitivos.

La palabra crédito proviene del latín creditus del verbo credere que significa “Creer” confiar o tener confianza es por eso que las empresas se arriesgan y adoptan esta modalidad poniendo en riesgo el patrimonio empresarial con tal de captar clientes, asumiendo en ciertos casos pérdidas por morosidad de cartera debido a un sistema débil de políticas crediticias.

El terremoto suscitado en abril del 2016, incrementó la recesión en el Ecuador por tanto el aumento de las líneas de crédito. El control inadecuado de políticas crediticias puede afectar la solidez de las empresas.

UCICORP, es una compañía ecuatoriana que nació en el año 2012 y está dedicada a la evaluación, estudio, suministro y servicios en la implementación de sistemas contra incendios e hidráulicos, manejando las fases de:

- Ingeniería y el diseño.
- Gestión de proyectos.
- Instalación, Inspección.
- Reparación y Mantenimiento.
- Alarma y Detección.
- Extintores.

Ucicorp, tiene una misión la cual consiste en un análisis de desarrollo en lo humano, técnico y organizacional, está orientada a satisfacer requerimientos, utilizando tecnologías probadas, entregando valor agregado a las propuestas que da a sus clientes. Posee una fuerte convicción en crecer sostenidamente, pero de forma diversificada, generando empleo y bienestar a través de sus productos y servicios, proporcionando un manejo racional de los recursos lo cual la llevó a otorgar créditos para poder aumentar sus ventas.

El aumento en la producción provocó el incremento de gastos operacionales y la inadecuada organización en la gestión de crédito y cobranza ha provocado un índice elevado y peligroso en los valores de incobrabilidad lo que pone en riesgo su capital social.

La gestión de procesos crediticos y recuperación de cartera como nos indica cómo nos indica en las tesis elaboradas por Vinueza y Falcones (2012), nos muestra la elaboración de estudios similares ya que se trata de solucionar los problemas comunes que poseen las empresas en expansión, los créditos otorgados sin ninguna estudio previo puede llevar a pérdidas incontrolables y afectar de manera irreparable al capital de trabajo de la compañía lo que puede llevar en ocasiones a el cierre parcial o total de la misma generando retroceso en la economía.

Suntaxi Jaime (2007) dice:

“El crédito es la columna vertebral de la cooperativa, por cuanto es la unidad operativa generadora de los ingresos económicos; mientras más sean los negocios de crédito más ingresos se registran, claro está con la misma posibilidad de pérdida frente a una mala gestión de recuperación. Por tanto, la falta de tecnología apropiada, estrategias, políticas, procedimientos de control interno para el área de crédito y cobranzas podrían derivarse en pérdidas para la cooperativa.”

Esto muestra que la columna vertebral de toda compañía es crédito lo que hace mover recursos operativos genera riquezas bien administrado, pero si dicho crecimiento es desorganizado afecta significativamente a la compañía y puede enfrentar pérdidas por su mala gestión.

Las fases de la administración deben cumplirse para realizar una correcta planificación, organización supervisión y control de la misma ya que en estos dos estudios como en el presente trabajo se busca la eficiencia de los recursos a través de políticas o lineamientos que indiquen el camino a seguir.

Métodos

El tipo de modalidad utilizada es este proyecto es aplicada- descriptiva, ya que aunque no se aporta con nuevos conocimientos se busca conocer el porqué del incremento de cartera por cobrar de la compañía Ucorp para poder mejorar las políticas crediticias del departamento, y así contribuir con la fluidez de las operaciones de la organización mejorando su flujo de caja.

El universo está conformado por todos los integrantes del departamento de compras (1), contabilidad (2), administración (1) que nos dan un total de 4 personas.

La cantidad muestral es de 173.92, la cual fue redondeada a 174 compañías a las cuáles se realizó el cuestionario para establecer la resolución de las hipótesis.

Resultados

✓ Las cuentas incobrables se incrementaron debido a la falta de análisis en la capacidad de pago de los clientes al realizar la venta.

- ✓ Las notas de crédito o devoluciones por parte de los clientes en un corto plazo inciden en el aumento de los gastos operativos y tributarios que ya fueron pagados en su totalidad.

- ✓ El deficiente control administrativo en el proceso de crédito y cobranza provoca la descoordinación y faltantes en cobranzas en las recaudaciones ya que se usan como caja chica.

- ✓ La falta de un documento legal por el compromiso de venta incide en la acción de reclamos por incumplimiento.

- ✓ La falta de un manual de políticas de crédito actualizado afecta la eficacia y eficiencia de las operaciones en la empresa.

Discusión

- Plantear estrategias semanales dentro de los diferentes departamentos de la empresa.
- Constante capacitación para el personal de crédito y cobranzas.
- Llevar un sistema de control garantizado para las cuentas por cobrar.
- Fijar reuniones gerenciales para llevar el seguimiento de este proceso.
- Ante la alternativa de planes de mejora buscar planes de riesgos que ayuden amortiguar cualquier error dentro de la propuesta planteada.

- Las investigaciones empresariales deben de prevalecer en las constantes mejoras de la compañía, ya que ayudarán a conocer la gestión de procedimientos en cada una de las áreas

- Trabajar con los empleados en su parte de formación y de confidencialidad empresarial.

Conclusiones

- Se identificaron los procesos de políticas y cobranzas de la compañía UCICORP S.A., la manera en que se realizaban y los responsables de los mismos, así como que se pudo tener una visión general del ambiente de trabajo.
- Las políticas de créditos y cobranzas fueron evaluadas para determinar su situación actual, de tal manera se pudo concretar el contexto de estudio.
- Se diseñaron las políticas de créditos y cobranzas de la compañía UCICORP S.A.
- Se evaluaron los impactos que provoca en el aspecto financiero de la empresa la liquidez actual.
- Todo proceso de mejora en procedimientos internos de una empresa de manera indirecta ayudará a que la empresa tenga buenos resultados financieros.
- Es importante que antes de cualquier toma de decisión empresarial, se pueda realizar una investigación que certifique la existencia de un problema y la tentativa de mejora que se pueda dar.
- Los empleados deben estar comprometidos con el trabajo empresarial y estar sin resistencia a los cambios que se planifiquen.

BIBLIOGRAFÍA

RAMÍREZ, Marta Lucía: Política Nacional para la productividad y competitividad. (2009). Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=48504&name=Politica.pdf&prefijo=file>

Pellini, C. (5 de diciembre de 2014). *Historia y bibliografía*. Obtenido de <http://historiaybiografias.com/trueque/>

Vinueza, T., & Falcones, J. (2012). *"DISEÑO DE MANUAL GESTION DE CREDITO Y COBRANZAS DE"*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/292/1/T-ULVR-0250.pdf>

Suntaxi, Jaime. (2007). *Desarrollo del sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito san juan de Cotogchoa Ltda.* (U. T. Equinoccial, Ed.) Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11374/1/33491_1.pdf

RAE: Real Academia Española (2016). Obtenido de <http://dle.rae.es/?w=cr%C3%A9dito>

e-conomic. (2010). *e-conomic - Contabilidad en línea*. Recuperado el 2 de Julio de 2013, de <http://www.e-conomic.es/programa/glosario/definicion-credito>

Agencia Estatal- España. (16 de Junio de 2011). *Agencia Estatal España Boletín Oficial*. Recuperado el 25 de Julio de 2013, de <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-10970>

Beafound, R. (2009). Recuperado el 25 de Julio de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos.shtml#ixzz2jCbcuE9S>

Manual de la Lengua Española Laouress. (2007). *Diccionario Manual de la Lengua Española* .

González Leiva Banrura, O. (s.f). *Monografías.com*. Recuperado el 25 de Julio de 2013, de www.monografias.com/trabajos-pdf5/cartera-credito/cartera-credito.shtml#ixzz2jCht2VOr

(consultarasnef, 2015)

Hagen, k. (18 de Diciembre de 2006). *Voices*. Obtenido de <http://voices.yahoo.com/concediendo-credito-los-clientes-de-su-pequea-empresa-137491.html?cat=3>

Jiménez, C. (2012). *Gestion y Costos (Mejora Continua)* (4ta Edición ed.). Buenos Aires, Argentina.

Gómez, Giovanni;Gestiopolis. (2002). *Gestión Financiera*. Recuperado el 25 de abril de 2017, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/36/cxc.htm>

Gómez, J. (11 de Octubre de 2012). *Blog Spot* . Recuperado el 25 de abril de 2017, de Economía negocios Finanzas Mundo:

Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios. (23 de Marzo de 2009). *BlogSpot*. Recuperado el 25 de abril del 2017, de <http://cbtis6a.blogspot.com/2009/03/analisis-de-clintes-por-antiguedad-de.html>

Ley de Régimen Tributario Interno del Ecuador, <http://www.slideshare.net/americanlawecuador/reglamento-a-ley-de-rgimen-tributario-al-27-feb2012>

Pablo Rico Gallegos. (2002). *"Vademécum del educador (Teoría e Investigación)"*. Zitácuaro, Michoacán, México: Unidad 164 de la Universidad Pedagógica Nacional,.Pag 34

Pablo Rico Gallegos. (2002). *"Vademécum del educador (Teoría e Investigación)"*. Zitácuaro, Michoacán, México: Unidad 164 de la Universidad Pedagógica Nacional.Pag 56

Arias, Fideas G. 2006. El proyecto de investigación Quinta edición. http://www.academia.edu/9103795/Fideas_G._Arias_El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_5ta._Edici%C3%B3n

Montero Lorenzo, J. M. (2007). *Estadística Descriptiva*. (C. M. De la Fuente Rojo, Ed.) Madrid, España: Tomson Ediciones Paraninfo S.A. Pag. 2

Weiers, R. M. (2006). Introducción a la Estadística para negocios (5ta.ed. ed.). (a. C. Alcocer, Ed., & M. A. Sarmiento, Trad.) México D.F.: Tomson. Pag. 342-351.

Tamayo M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ta. Edición ed.). Mexico,: LIMUSA EDITORIAL. Pag. 186-187

Vallado Fernández Raúl (2013) Recuperado el 25 de Julio de 2013, de http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul_vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf

Vásquez (2014) Metodo inductivo y deductivo. Barcelona. Edutec

Abril V. (2015) Técnicas e instrumentos de la investigación, Madrid