



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

**TEMA:**

**“POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD DE LA  
EMPRESA VAGUE DE LA CIUDAD DE AMBATO”**

**AUTOR: JOGACHO MESTANZA JORGE GUSTAVO**

**TUTOR: Dr. Mg. CAIZA LIZANO JOSÉ ESTEBAN**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Mg. José Esteban Caiza Lizano con C.I. 180135626-0, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **“POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VAGUE DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, desarrollado por Jogacho Mestanza Jorge Gustavo, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y responden a las normas establecidas de Pregrado, modalidad de trabajo estructurado de manera independiente de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajo de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Mayo del 2015

EL TUTOR



Dr. Mg. Esteban Caiza

C.I. 180135626-0

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, JOGACHO MESTANZA JORGE GUSTAVO, con C.I. 180420503-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación **“POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VAGUE DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Trabajo de Graduación.

Ambato, M del 2015

AUTOR



Jogacho Mestanza Jorge Gustavo

C.I. 180420503-5

## APROBACIÓN PROFESORES CALIFICADORES

Los Profesores Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: **“POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VAGUE DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, elaborado por el Sr. Jogacho Mestanza Jorge Gustavo, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría Modalidad Presencial, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo del 2015

Para constancia firma



Ing. Ana Córdova

PROFESOR CALIFICADOR



Ing. Janet Urrutia

PROFESOR CALIFICADOR



Eco. Diego Proaño

PRESIDENTE DE TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a Dios que ha sido mi guía en este largo trayecto, por bendecir y guiar cada uno de los pasos, permitiéndome alcanzar una meta más en mi vida.

A mis padres pilares fundamentales en mi vida, quienes han velado por mi bienestar y educación, siendo un apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, brindándome su amor, sabiduría, comprensión, depositando su entera confianza en mí.

A mis amigas y amigos por su apoyo moral brindado en mi carrera estudiantil, y a cada uno de los que me brindaron la oportunidad de aprender de ellos.

Jorge J

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme enriquecido con sus conocimientos impartidos en las aulas, y de manera especial a mi tutor Dr. Esteban Caiza por su constante ayuda brindada para el desarrollo del presente trabajo.

Además agradezco a Dios por haberme permitido culminar mis estudios, dándome sabiduría y perseverancia en este trayecto para no desistir en ningún momento.

A la empresa VAGUE, bajo la administración del Sr. Paul Adrián Guerra Cáceres por haberme abierto las puertas de esta noble empresa para realizar el Trabajo de Graduación, dándome su apoyo incondicional en todo sentido, a todo el personal administrativo y operativo, que con su paciencia y tiempo colaboró en el desarrollo del mismo.

Jorge J

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Aprobación del tutor .....	ii
Autoría del trabajo de graduación.....	iii
Aprobación profesores calificadores .....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Índice de contenidos .....	vii
Índice de figuras.....	xi
Índice de tablas .....	xii
Índice de graficos .....	xiii
Resumen ejecutivo.....	xiv
Introducción.....	xv

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de investigación .....	1
1.2. Planteamiento del problema .....	1
1.2.1. Contextualización .....	1
1.2.2. Análisis crítico .....	5
1.2.3. Prognosis .....	7
1.2.4. Formulación del problema .....	8
1.2.5. Preguntas directrices.....	8
1.2.6. Delimitación .....	9
1.3. Justificación .....	9
1.4. Objetivos .....	10
1.4.1. Objetivo general.....	10
1.4.2. Objetivos específicos .....	10

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes investigativos.....	11
2.2. Fundamentación filosófica.....	13

2.3. Fundamentación legal.....	14
2.3.1. Constitución de la república .....	15
2.3.2. Ley de defensa al consumidor.....	15
2.3.3. Código orgánico de relaciones laborales .....	16
2.3.4. Ley de seguridad social .....	17
2.3.5. Código tributario .....	19
2.3.6. Codificación de la ley de régimen tributario interno .....	20
2.3.7. Deducciones.- .....	20
2.4. Categorías fundamentales .....	22
2.4.1. Categorización de variables .....	23
2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema .....	25
2.4.2 variable dependiente.....	38
2.5. Hipotesis .....	45
2.6. Señalamiento variables de la hipótesis .....	45

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque.....	46
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	46
3.2.1. Investigación de campo .....	46
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental.....	47
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	48
3.3.1. Investigación exploratoria.....	48
3.3.2. Investigación descriptiva .....	48
3.3.3. Investigación asociación de variables .....	49
3.4. Población y muestra .....	49
3.4.1. Población .....	49
3.4.2. Muestra .....	50
3.5. Operacionalización de las variables.....	50
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente.- políticas de crédito .....	52
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente.- Rentabilidad .....	53



3.6. Recolección de información .....	54
3.6.1. Plan para la recolección de información .....	54
3.7. Procesamiento y análisis .....	56
3.7.1. Plan de procesamiento de información .....	56
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados .....	57
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados .....	60
4.2 Interpretación de datos .....	60
4.3 Verificación de la hipótesis .....	75
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones .....	84
5.2 Recomendaciones .....	85
CAPÍTULO VI	
PROPUESTA	
6.1 Datos informativos .....	86
6.1.1 Título: .....	86
6.1.2 Institución ejecutora: .....	86
6.1.3 Beneficiarios: .....	86
6.1.4 Ubicación: .....	86
6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución .....	87
6.1.6 Equipo responsable: .....	87
6.1.7 Costo .....	87
6.2 Antecedentes de la propuesta .....	87
6.3 Justificación de la propuesta .....	88
6.4 Objetivos .....	89
6.5 Análisis de la factibilidad .....	89
6.6 Fundamentación científica técnica .....	91
6.6.1 Ventas .....	91

6.7 metodología modelo operativo.....	108
6.7.1. Análisis financiero.....	75
6.7.3.Requisitos, procesos, y políticas de créditos y cobranzas.....	109
6.7.4. Flujogramas.....	123
6.8 Administración.....	133
6.9 Previsión de la evaluación.....	133
<u>Bibliografía .....</u>	<u>134</u>
Anexos.....	137

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Las 5 c del crédito.....	36
Figura N° 2: Solicitud De Crédito.....	117
Figura N° 3: Hoja De Liquidación .....	118

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1 : Nómina de empleados.....	50
Tabla N°. 2. Operacion De La Vari Indepen.Políticas De Crédito.....	52
Tabla N°. 3 Operacion de la variable dependiente.- rentabilidad .....	53
Tabla N°. 4: Procedimiento de recolección de información .....	55
Tabla N°. 5 Investigación de campo, encuestas .....	56
Tabla N°. 6: Investigación de campo.....	59
Tabla N°. 7: Cuestionario pregunta N°. 1 .....	61
Tabla N°. 8: Cuestionario pregunta N°. 2 .....	62
Tabla N°. 9: Cuestionario pregunta N°. 3 .....	63
tabla N°. 10: Cuestionario pregunta N°. 4.....	64
Tabla N°. 11: Cuestionario pregunta N°. 5 .....	65
Tabla N°. 12: Cuestionario pregunta N°. 6 .....	66
Tabla N°. 13: Cuestionario pregunta N°. 7 .....	67
Tabla N°. 14: Cuestionario pregunta N°. 8 .....	68
Tabla N°. 15: Cuestionario pregunta N°. 9 .....	69
Tabla N°. 16: Cuestionario pregunta N°. 10 .....	70
Tabla N°. 17: Cuestionario pregunta N°. 11 .....	71
Tabla N°. 18: Cuestionario pregunta N°. 12 .....	72
Tabla N°. 19: Cuestionario pregunta N°. 13 .....	73
Tabla N°. 20: Cuestionario pregunta N°. 14 .....	74
Tabla No. 21: Variable Independiente .....	80
Tabla N°. 22: Variable dependiente.....	80
Tabla N°. 23: Verificación de datos .....	81
Tabla N°. 24: Simbología flujogramas .....	107
Tabla N°. 25: Procedimientos de ventas y cobranzas .....	128
Tabla N°. 26: Procedimientos generales .....	131
Tabla N°. 27: Previsión de la evaluación.....	133

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas.....	5
Gráfico N° 2: Super ordenación conceptual .....	23
Gráfico N° 3:Subordinación conceptual variable dependiente .....	24
Gráfico N° 4: Investigación de campo, encuestas .....	57
Gráfico N° 5: Cuestionario pregunta N° 1 .....	61
Gráfico N° 6: Cuestionario pregunta N° 2.....	62
Gráfico N° 7: Cuestionario pregunta N° 3.....	63
Gráfico N° 8: Cuestionario pregunta N° 4.....	64
Gráfico N° 9: Cuestionario pregunta N° 5.....	65
Gráfico N° 10: Cuestionario pregunta N° 6.....	66
Gráfico N° 11: Cuestionario pregunta N° 7.....	67
Gráfico N° 12: Cuestionario pregunta N° 8.....	68
Gráfico N° 13: Cuestionario pregunta N° 9.....	69
Gráfico N° 14: Cuestionario pregunta N° 10.....	70
Gráfico N° 15: Cuestionario pregunta N° 11.....	71
Gráfico N° 16: Cuestionario pregunta N° 12.....	72
Gráfico N° 17: Cuestionario pregunta N° 13.....	73
Gráfico N° 18: Cuestionario pregunta N° 14.....	74
Gráfico No. 19: Representación estadística T de student .....	83
Gráfico N° 20: Flujograma del vendedor al cliente .....	129
Gráfico N° 21: Flujo grama general.....	132

## RESUMEN EJECUTIVO

Considerando que las políticas de crédito es un tema de discusión por parte de la gerencia de la empresa Vague, se ha visto en la necesidad de realizar el presente trabajo investigativo, con el fin de ser útil y necesario en la toma de decisiones por parte de gerencia en la búsqueda de salvaguardar su rentabilidad y su mantenimiento en el mercado local.

El presente tema: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA VAGUE DE LA CIUDAD DE AMBATO, fue la conclusión de un análisis previo, puesto que las políticas crediticias y la rentabilidad son factores importantes dentro de la actividad comercial; se ha detectado errores que se debe corregir de carácter urgente.

Considerando que la variable independiente es las políticas de crédito, se debe realizar con anticipación una, calificación a los clientes sujetos a crédito; los cuales deben cumplir con requisitos y documentación indispensable al momento de la venta, mismos documentos respaldaran el pago total de la venta a crédito.

Disponer de políticas y procedimientos de crédito, facilita el reconocimiento de responsabilidades implícitas; sin embargo, el sistema de calificación, no garantizan la disminución de la totalidad de errores que pueden suscitarse, todo depende de cómo se implante, se evalúe y supervise el tema.

En el desarrollo de este trabajo investigativo intervinieron el personal de la entidad antes mencionada, que proporciono información con el fin de hallar solución al tema planteado. Es por ello, que considero que este trabajo será de gran utilidad para los directivos de Vague distribuciones.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en la empresa Vague Distribuciones de la ciudad de Ambato, con el propósito de establecer políticas y procedimientos en el área de créditos y cobranzas, para lo cual se comprobó que existía una carencia de políticas y procedimientos de créditos los cuales afectan directamente a la rentabilidad.

Para la presente investigación se desarrollaron seis capítulos, que se detallan a continuación:

CAPITULO I.- EL PROBLEMA, compuesto por: el tema a ser investigado, el planteamiento de dicho problema, la contextualización macro, meso y micro, árbol de problemas, prognosis, justificación del trabajo a realizar y objetivos, en los cuales descansa el trabajo investigativo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, se detalla los antecedentes investigativos respecto al tema, abarca teóricamente las variables del problema de investigación en los que se hace referencia a estudios anteriores, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales donde se conceptualiza sobre los vocablos importantes, añadiendo figuras de interrelación en cuanto a Superordinación y subordinación, además se habla de la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPITULO III. METODOLOGÍA, se da a conocer la metodología utilizada, las diferentes técnicas e instrumentos de investigación que se utilizarán para la recopilación de la información y el trabajo de campo que se realizará para dar solución al problema.

CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, se presenta el procesamiento de la información a través cuadros y gráficos

circulares, dando lugar a la interpretación de la información recolectada llegando a la verificación de hipótesis mediante el método estadístico t de student.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones arrojadas posteriores al análisis de datos.

Finalmente, el CAPITULO VI. PROPUESTA, es el resultado de los capítulos anteriores, por lo que este capítulo está conformado por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación conceptos relevantes para la realización de la propuesta, y se presenta la solución a la problemática estudiada.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Políticas de crédito y la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato en el año 2014.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

##### **1.2.1.1. Contexto macro**

En la república del Ecuador como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras, pero en la rama de los negocios no solo las instituciones bancarias conceden créditos, también lo hacen la gran variedad de empresas existentes (empresas comerciales, industriales, de servicios, etc.); con el único fin de captar clientes y aumentar sus niveles de ventas para poder subsistir en el medio en que se desarrolla. Las empresas comerciales se han ido incrementando con el paso del tiempo, a pesar de la dura competencia que existe logran desarrollarse cada vez enfrentándose a nuevos cambios que les exigen cada día un mayor esfuerzo y competitividad en el mercado actual.

La cartera de clientes que mantiene una empresa, institución, u organización, es de suma importancia ya que de ello depende si la empresa es rentable; por tal razón los gerentes y miembros directivos de las instituciones se enfocan principalmente a fomentar relaciones duraderas, generar confianza con los clientes, entregar productos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de cada uno de ellos, es muy importante tener en cuenta las particularidades propias que presenta cada cliente, para ello se deberá adoptar políticas de crédito, enfocándose especialmente a disminuir la cartera vencida.

La utilización de fondos que no son propios, merecen un trato especial en el desenvolvimiento de las actividades en la sociedad actual, que ha obligado a implementar medidas de seguridad en el control que cada empresa debe tener.

Muchas empresas a nivel nacional, por controles ineficientes en la cartera han visto morir sus sueños al ver como sus empresas se derrumban al no poder cubrir sus deudas por falta de liquidez, a pesar de que su información financiera manifestaba ser una empresa solida al reflejar réditos económicos a sus accionistas. El inadecuado otorgamiento de créditos ha ocasionado un leve crecimiento de la cartera vencida en el país, las empresas a nivel nacional se han visto en la necesidad de implementar correctivos para mantener una cartera óptima.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política

necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

#### **1.2.1.2. Contexto meso**

Tungurahua, oficialmente conocida como la tierra de las Flores y las Frutas, es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador. Está ubicada en la zona centro del país, en la región geográfica conocida como sierra. Es una provincia de gran movimiento comercial, lo cual se nota en la atmosfera de la ciudad.

En Ambato el exigible constituye uno de los activos más importantes de una empresa, por tanto, la parte crediticia se encuentra entre las actividades más difíciles de controlar, indistintamente de la modalidad de sus operaciones. En las distribuidoras de productos de consumo masivo también persisten problemas, como es la recuperación d cartera, por lo cual se ha visto que este sector requiere de constantes acciones e innovaciones que impacten directamente en la competitividad del negocio.

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas y normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado que abarca procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, necesita de políticas para que dicha actividad se encamine sobre objetivos específicos.

En el sector comercial existe una diversidad de empresas dedicadas a la distribución de productos de primera necesidad, visualizando un crecimiento económico, comercial y sobre todo la generación de empleo. Por otra parte, se ha visto que dicho sector requiere de constantes acciones e innovaciones que impacten directamente en la competitividad

del negocio para poder aplicar políticas de calidad acorde a la realidad actual.

### **1.2.1.3. Contexto micro**

La empresa Vague, es distribuidor exclusivo de Industrias Ales C.A., inicio sus actividades en el año 2011, la matriz se encuentra ubicada en las calles Tenerife 01-58 y Barcelona, mantiene una sucursal en la ciudad del Puyo en las calles Severo Vargas y Cristóbal Colon, cuenta con un recurso humano de 18 personas distribuidas en secciones, contabilidad, ventas, y distribución personal a cargo del despacho.

Vague se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo, entre la gama de productos que distribuye están las líneas de Procter “P&G” (head & shoulders, Pantene, herbal essences), Comprobalan comida para mascotas (Italcan y Chunky), Elaborados (Aceite alesol, jabón suavizante y protege color), 3M (fibras, paños, y cintas), Gillette (desodorantes, hojas y máquinas de afeitar, cepillos y pastas dentales), teniendo una zona blindada la cual comprende: Ambato, (zona Sur y Oeste), Puyo y Tena.

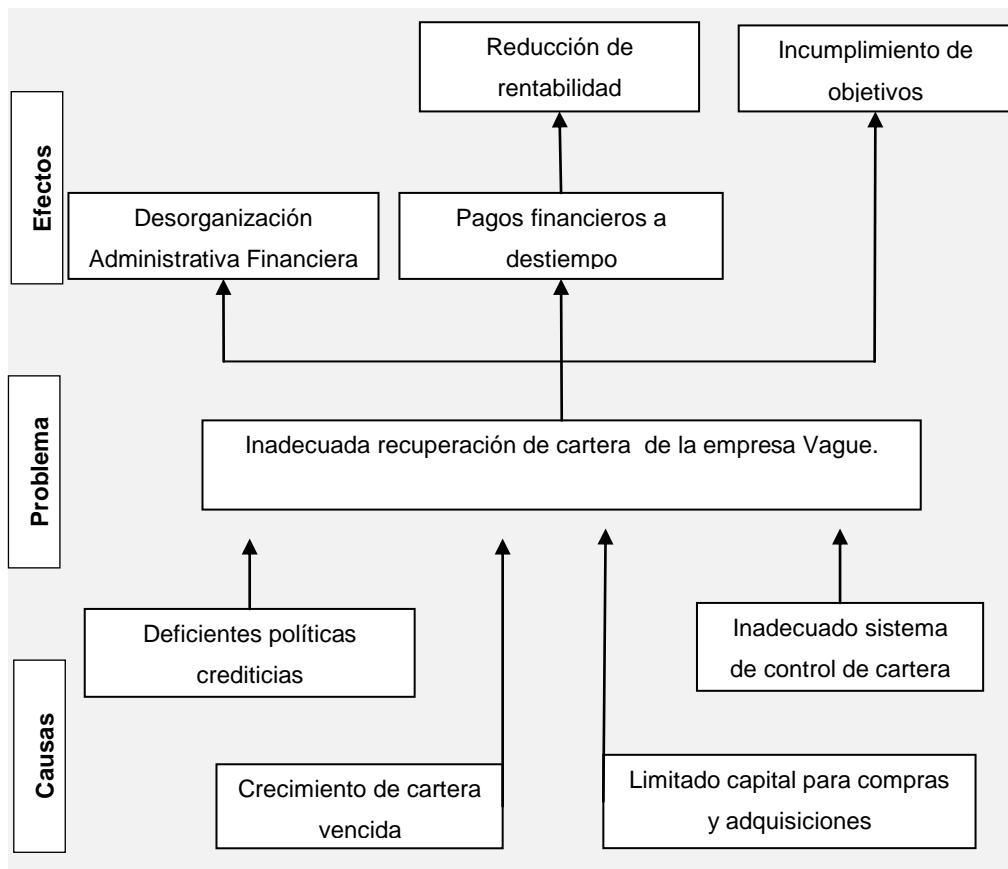
La empresa evidencia serias falencias en cartera, perjudicando los resultados, su nivel de rentabilidad y posicionamiento tanto a nivel interno como externo.

Por otra parte, no existe un adecuado proceso para la concesión de créditos, y tampoco una evaluación exhaustiva al sujeto de crédito, no se exige una garantía, y peor aún un seguimiento oportuno del mismo lo que ha ocasionado una amplia cartera vencida y consecuentemente una disminución en el flujo de efectivo.

El problema no solo afecta a la empresa Vague, sino también a distintas empresas relacionadas debido a que la cartera vencida se ha incrementado por falencias en el área de crédito, ocasionado por un inadecuado manejo; la falta de capacitación al personal y la ausencia de control de los créditos ha provocado la falta de liquidez en la empresa pero al mismo tiempo Vague para afrontar las obligaciones con sus acreedores se la visto en la necesidad de recurrido a créditos con instituciones financieras.

## 1.2.2. Análisis crítico

### 1.2.2.1. Árbol de problemas



**Gráfico No. 1:** Árbol de problemas  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### **1.2.2.2. Relación causa-efecto**

La empresa Vague presenta una deficiente aplicación de políticas de crédito pese a tener un seguimiento de facturas vencidas, para lo cual designa a sus vendedores para que realicen las funciones de recaudadores. Realizado el análisis al problema de estudio, se determinaron las causas que lo originan junto con los efectos que conllevan.

En la empresa Vague la inadecuada evaluación al proceso de créditos hace que exista desorganización administrativa financiera pues no se aplican las políticas de créditos existentes. Además, una amplia cartera vencida genera que se incumpla los compromisos financieros debido a la baja rentabilidad e iliquidez.

Las adquisiciones de mercadería, es un tema muy importante ya que al no mantener el stock suficiente conlleva a una reducción en las ventas así como falta de credibilidad y pérdida de mercado. Así mismo, el inadecuado sistema de control de cartera provoca a que no se cumplan los objetivos planteados.

El control interno, es imprescindible para salvaguardar el exigible que tiene mayor tiempo de ser entregado y evitar que el mismo llegue a ser incobrable, estos inconvenientes conllevan a obtener una disminución paulatina en la rentabilidad de la empresa.

La investigación se realiza con el propósito de lograr un mejoramiento continuo de la gestión de cartera; es importante dictar conferencias de capacitación para los vendedores de Vague, esto permitirá reducir las causas que afectan el normal desempeño del personal para alcanzar con éxito los objetivos planteados.

Matriz de Análisis de Situaciones – MAS (ver Anexo 1).

### **1.2.3. Prognosis**

La situación de la empresa Vague es muy preocupante porque no tiene adecuadas políticas de crédito, lo que ha generado una baja rentabilidad, de seguir con así, y por no tomar los correctivos necesarios para incrementar la rentabilidad, en el futuro tendría que verse obligado a la liquidación.

Al no tener liquidez suficiente la empresa se verá obligada a frenar adquisiciones, afectando seriamente el cumplimiento oportuno de las obligaciones laborales pago de sueldos, obligaciones impositivas pago de impuestos, y demás compromisos administrativos financieros.

Los efectos estarán reflejados en la disminución paulatina de la liquidez y del capital de trabajo lo que ocasiona que no se pueda atender las necesidades del cliente, y se limite la cobertura y el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Bajo este panorama y con el nivel de endeudamiento actual la empresa podría atravesar una crisis financiera que le llevara a tomar decisiones radicales.

Las ventas a crédito involucran un gran riesgo. Algunos deudores se retrasan en forma considerable en el pago de sus facturas, otros en definitiva no pagan por lo cual existe incertidumbre. Debido a situaciones de incertidumbre los riesgos no pueden ser eliminados. Existe siempre la posibilidad de mantener cuentas cuyo cobro sea considerado imposible.

Las cuentas dejadas de cobrar, porque los esfuerzos realizados para hacer las recuperaciones han resultado infructuosos, obviamente significan pérdidas; por lo tanto deben ser reconocidas como tales. En

consecuencia, disminuirán las utilidades de la empresa y también afectarán las finanzas del negocio por los montos en dinero dejados de percibir y el costo incurrido en la venta a crédito efectuada.

Las cuentas de difícil cobro dependen mucho de la política de crédito y de la gestión de cartera que hagan los administrativos. Una deficiente política conlleva a que no se hagan los estudios adecuados ni se fijen los criterios y parámetros necesarios para las ventas a crédito, por lo que se aumenta el riesgo de entregar mercancías a un cliente que muy posiblemente no pagará.

Generalmente es injustificable la falta de control sobre los créditos entregados, pero la empresa en si ha logrado cobrar mediante el retiro de mercadería previo convenio con el cliente. Sin embargo ha sido imposible cubrir con el 100% del valor de los créditos concedidos, creando rumores de desconfianza y mala imagen empresarial. Esto permitiría que los clientes potenciales dejaran de comprar, presentando un problema en la liquidez y rentabilidad. Por ende la empresa dejaría de operar con sus actividades.

#### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Las políticas de crédito inciden en la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato durante el segundo semestre del año 2014?

#### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Por qué existe inadecuada recuperación de cartera?
- ¿Cuál es el motivo por el cual no se aplican políticas de crédito?
- ¿Cuál es la razón de la disminución de la rentabilidad?



### 1.2.6. Delimitación

- **Campo:** Financiero contable.
- **Área:** Administrativa
- **Aspecto:** Políticas de crédito.
- **Temporal:** La presente investigación se efectuará con información del segundo semestre 2014.
- **Espacial:** El presente trabajo de investigación se desarrolla en la Empresa Vague distribuciones ubicada en la ciudad de Ambato en las calles Tenerife 01-58 y Barcelona ( Sector Mercado Sur)  
Registro único de contribuyente – RUC (Ver Anexo 2).

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

La aplicación de las políticas de crédito es de gran importancia para Vague, por cuanto se establecen los lineamientos necesarios para una correcta toma de decisiones, las mismas que nos permiten ser eficientes y eficaces, maximizar la inversión, y mantener posicionamiento en el mercado.

La implantación de la investigación se genera porque a partir de la adecuada toma de decisiones la empresa podrá contar con un flujo de efectivo que permita garantizar su participación en el mercado y por ende sostener las fuentes de empleo creando una imagen de eficiencia.

En el campo académico se contribuirá al lanzamiento de nuevas y eficientes formas para el fortalecimiento de la rentabilidad y la disminución de los índices crediticios. Es factible porque se cuenta con la apertura e información que nos proporcionan los propietarios y empleados, lo cual permitirá estar muy cerca de la realidad empresarial de Vague.

Los beneficios de este trabajo de investigación estarán directamente relacionados con los socios propietarios, clientes y empleados, en la medida de que la empresa podrá contar con un reforzamiento de las políticas internas de créditos y cobranzas de una forma integral, que le permitirá obtener mejores resultados en la calidad del servicio, como consecuencia de la toma de decisiones oportunas y eficaces, que redundarán en beneficio de los involucrados

Por todas estas razones, se justifica plenamente, el desarrollo de la presente investigación ya que aportara con el crecimiento y desarrollo y permanencia en el mercado.

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **1.4.1. Objetivo general**

- Analizar las políticas de crédito que maneja la empresa Vague de la ciudad de Ambato y su relación con la rentabilidad.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar cuales son las políticas de crédito que maneja la empresa Vague.
- Analizar la rentabilidad para la determinar el uso adecuado de las políticas crediticias de la empresa Vague.
- Definir procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y rentabilidad en la empresa Vague.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Con el fin de obtener información sobre políticas crediticias y la rentabilidad, se ha recurrido a fuentes bibliográficas, como: libros, tesis, e internet para mediante ello poder alcanzar un conocimiento sobre el problema motivo de estudio. Se ha encontrado diferentes libros los mismos que servirán de referencia para desarrollar el trabajo investigativo.

El presente estudio, analiza en forma minuciosa las políticas de crédito para lo cual se hace notar que no existe un estudio igual realizado antes en esta empresa, es la primera vez que se a estudiar sobre este problema en Vague, lo cual llevara a obtener argumento validos que demuestren eficiencia, eficacia y control.

En el presente problema de investigativo tomará como referencia el siguiente trabajo:

Como análisis de variables políticas de crédito, se toma como fuente bibliográfica un estudio realizado por **Chiluza (2011, pág. 66)** en su tesis “la recaudación de la cartera vencida como Herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa Frei de la ciudad de Ambato en el periodo 2011.” En lo que concluye:

“No se ha determinado normas de control en cuanto al otorgamiento de créditos esto se refleja en la cartera vencida que tiene la empresa.

No se ha implementado ni definido procesos, políticas ni procedimientos para el otorgamiento de créditos debido a la manera empírica con que trabajan provocando de esta manera una mala evaluación al cliente por lo cual se incrementará la cartera vencida y la morosidad de los clientes.

Existe muchas cabezas en la empresa por lo cual no existe una persona o comité específico para la autorización de los créditos provocando un inadecuado control de los mismo.

No se emite ni analiza reportes de cuentas por cobrar con los documentos físicos ocasionando que las cuentas no sean cancelas oportunamente y por ende se incrementa la cartera vencida.

La rentabilidad se ve afectada por la falta de liquidez en la empresa debido a la cartera vencida que mantiene la empresa.

Se ha tenido que recurrir a créditos bancarios para poder solventar la iliquidez de la empresa y esto ha generado un costo a la misma debido a la falta de políticas crediticias.”

De lo antes expuesto se puede decir que es indispensable que existan políticas de créditos en una empresa por lo que es una guía para tomar decisiones al momento de establecer relaciones comerciales.

Se toma como fuente bibliográfica la tesis desarrollada por **Carvajal** (2009, pág. 67), “Sistema de calificación crediticia para minimizar la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato” llega a las siguientes conclusiones:

“La cooperativa no cuenta con un proceso de calificación crediticia eficiente en la selección del sujeto de crédito que se ajuste a sus requerimientos.

La mayor parte de créditos que los usuarios solicitan son de consumo más no para la expansión o creación de algún negocio.

Los requisitos que se solicitan para el trámite de la cooperativa son suficientes para acceder a un crédito de consumo, más no para otro tipo de crédito.

La crisis por la que atraviesa el país no permite un desarrollo económico en los clientes, lo que ha provocado que en muchos casos se atrasen al cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa.”

Se concluye que los créditos por lo general son para consumo debido a la crisis que afecta al país, lo cual provoca los retrasos en las obligaciones del cliente.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Para llegar a la solución de un problema poseemos paradigmas, lo que nos permite explicar ciertos criterios de la realidad. Un paradigma constituye un sistema de conocimientos científicos, que se asume con el fin de explicar los fenómenos de cambio.

La presente investigación en la empresa Vague se fundamenta en el paradigma positivista, porque el enfoque predominante de la investigación es cuantitativo, el mismo que:

Según **Meza(2003)** cita a **Kolakowski (1988)**, en la que menciona:

“El positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza. Durante su historia, dice este autor, el positivismo ha dirigido en particular sus críticas contra los desarrollos metafísicos de toda clase, por tanto, contra la reflexión que no puede fundar enteramente sus resultados sobre datos empíricos, o que formula sus juicios de modo que los datos empíricos no puedan nunca refutarlos.

Otra de las características relevantes del positivismo tiene que ver con su posición epistemológica central. En efecto, el positivismo supone que la realidad está dada y que puede ser conocida de manera absoluta por el sujeto cognoscente, y que por tanto, de lo único que había que preocuparse, indican Dobles, Zúñiga y García (1998), era de encontrar el método adecuado y válido para “descubrir” esa realidad.

En particular, asume la existencia de un método específico para conocer esa realidad y propone el uso de dicho método como garantía de verdad y legitimidad para el conocimiento. Por tanto, la ciencia positivista se cimienta sobre el supuesto de que el sujeto tiene una posibilidad absoluta de conocer la realidad mediante un método específico.”

Se puede decir que el positivismo es una corriente filosófica que afirma que el único conocimiento auténtico es la ciencia

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La empresa Vague tiene las siguientes obligaciones para con el SRI por lo cual tiene que presentar:

- Anexo en relación de dependencia
- Anexos transaccional simplificado
- Declaraciones de retenciones en la fuente
- Declaración mensual del IVA

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del país; así el trabajo investigativo propuesto se desarrollará tomando como base la normativa que se detalla a continuación.

### **2.3.1. Constitución de la república**

Es la máxima expresión legal en el Ecuador, ya que se establecen las normas fundamentales que amparan los derechos y libertades de los ciudadanos, se organiza el estado y las empresas y se impulsa el desarrollo económico y social del país, proporcionando con ello las políticas y directrices para el fortalecimiento del sector comercial.

#### **Sección novena**

##### **Personas usuarias y consumidoras**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

### **2.3.2. Ley de defensa al consumidor**

Según el acuerdo a la Ley de defensa al consumidor año (2011), Art. 4. 17 y 49 Derechos y obligaciones de los consumidores dice:

#### **Capítulo II**

##### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

**Art. 4.-** Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1.-Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

2.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;

## **Capítulo V**

### **RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

**Art. 17.-** Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

## **Capítulo VII**

### **PROTECCIÓN CONTRACTUAL**

**Art. 49.-** Cobranza de Créditos.- En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

#### **2.3.3. Código orgánico de relaciones laborales**

### **CAPÍTULO I**

#### **Definiciones y Reglas Generales**

**Art. 2.-** Libertad de trabajo y contratación.- La o el trabajador son libres para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser impedida de trabajar, ni obligada a realizar trabajos gratuitos o no remunerados



que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, se prohíbe la imposición de trabajos forzosos u obligatorios en cualquiera de sus manifestaciones. En general, todo trabajo subordinado debe ser remunerado. Se respetará la libre contratación entre empleadores o empleadoras y trabajadores o trabajadoras.

**Art. 22.-** Trabajadora o Trabajador.- Es la persona natural que, libre y voluntariamente, se obliga a prestar, por cuenta ajena, sus servicios de carácter intelectual o material, en forma personal, directa y bilateral, al empleador, bajo una relación de subordinación de este, a cambio de una remuneración. También se consideran trabajadoras o trabajadores subordinados, para los efectos de esta Ley, toda persona que, teniendo participación en el capital social de una empresa o integrando una sociedad, preste sus servicios lícitos y personales en la misma, de forma habitual, con sujeción a órdenes, direcciones o instrucciones para el cumplimiento de sus actividades.

**Art. 27.-** Empresa.- Es la unidad económico-social en donde confluyen los factores de producción y que, dentro del marco legal con responsabilidad social, persigue fines económicos mediante la producción y comercialización de bienes y servicios o, sin finalidad de lucro, brinda servicios públicos o cumple con una finalidad beneficiosa para el interés general.

**Art. 28.-** Empresas Vinculadas.- Siempre que una o más empresas, aun cuando tuvieren personalidad jurídica propia o estén bajo la dirección, control o administración de otras, se encuentren de tal modo vinculadas y constituyan un conjunto económico de carácter permanente, serán solidariamente responsables, para los fines de las obligaciones contraídas por cada una de ellas con sus trabajadoras o trabajadores.

Puesto que la empresa tiene obligaciones para con sus empleados la empresa debe cumplir con disposiciones legales.

#### **2.3.4. Ley de seguridad social**

**Art. 2.-** SUJETOS DE PROTECCIÓN.- Son sujetos "obligados a solicitar la protección" del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la

prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio;
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. Los demás asegurados obligados al régimen del seguro general obligatorio en virtud de leyes y decretos especiales.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del seguro social campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora "habitualmente" en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público o privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

**Art. 3.- RIESGOS CUBIERTOS.-** El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,
- e. Cesantía.

El Seguro Social Campesino ofrecerá prestaciones de salud y, que incluye maternidad, a sus afiliados, y protegerá al Jefe de familia contra las contingencias de vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad. Para los efectos del

Seguro General Obligatorio, la protección contra la contingencia de discapacidad se cumplirá a través del seguro de invalidez.

**Art. 8.- PROHIBICIONES.-** Prohíbese el establecimiento y el cobro de contribuciones ajenas a los fines del Seguro General Obligatorio, el reconocimiento de otros beneficios distintos a los señalados en esta Ley y sus reglamentos, y la entrega de prestaciones carentes de financiamiento o extrañas a la protección debida por el Seguro General Obligatorio. Prohíbese la devolución de aportes a los asegurados.

### **2.3.5. Código tributario**

#### **DEL DOMICILIO TRIBUTARIO Capítulo VIII**

**Art. 59.-** Domicilio de las personas naturales.- Para todos los efectos tributarios, se tendrá como domicilio de las personas naturales, el lugar de su residencia habitual o donde ejerzan sus actividades económicas; aquel donde se encuentren sus bienes, o se produzca el hecho generador.

#### **DEBERES FORMALES DEL CONTRIBUYENTE O RESPONSABLE Capítulo III**

**Art. 96.-** Deberes formales.- Son deberes formales de los contribuyentes o responsables:

1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:

a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;

b) Solicitar los permisos previos que fueren del caso;

c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;

- d) Presentar las declaraciones que correspondan; y,
- e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.

2. Facilitar a los funcionarios autorizados las inspecciones o verificaciones, tendientes al control o a la determinación del tributo.

3. Concurrir a las oficinas de la administración tributaria, cuando su presencia sea requerida por autoridad competente.

### **2.3.6. Codificación de la ley de régimen tributario interno**

#### **CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS Capítulo VI**

**Art. 19.-** Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

### **2.3.7. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

#### **Deducciones**

##### **Artículo 10**

“Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas

encada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones como son:

- 1.- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- 2.- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- 3.- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- 4.- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- 5.- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

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

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca.

Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible.

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

Se deduce que la empresa está amparada para tener un porcentaje de cartera no recuperable o provisión para cuentas incobrables el cual no podrá exceder del 1%, del total de cuentas por cobrar en el año en curso, la provisión acumulada no puede exceder del 10% de la cartera total.

## **2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

Formulación de problema:

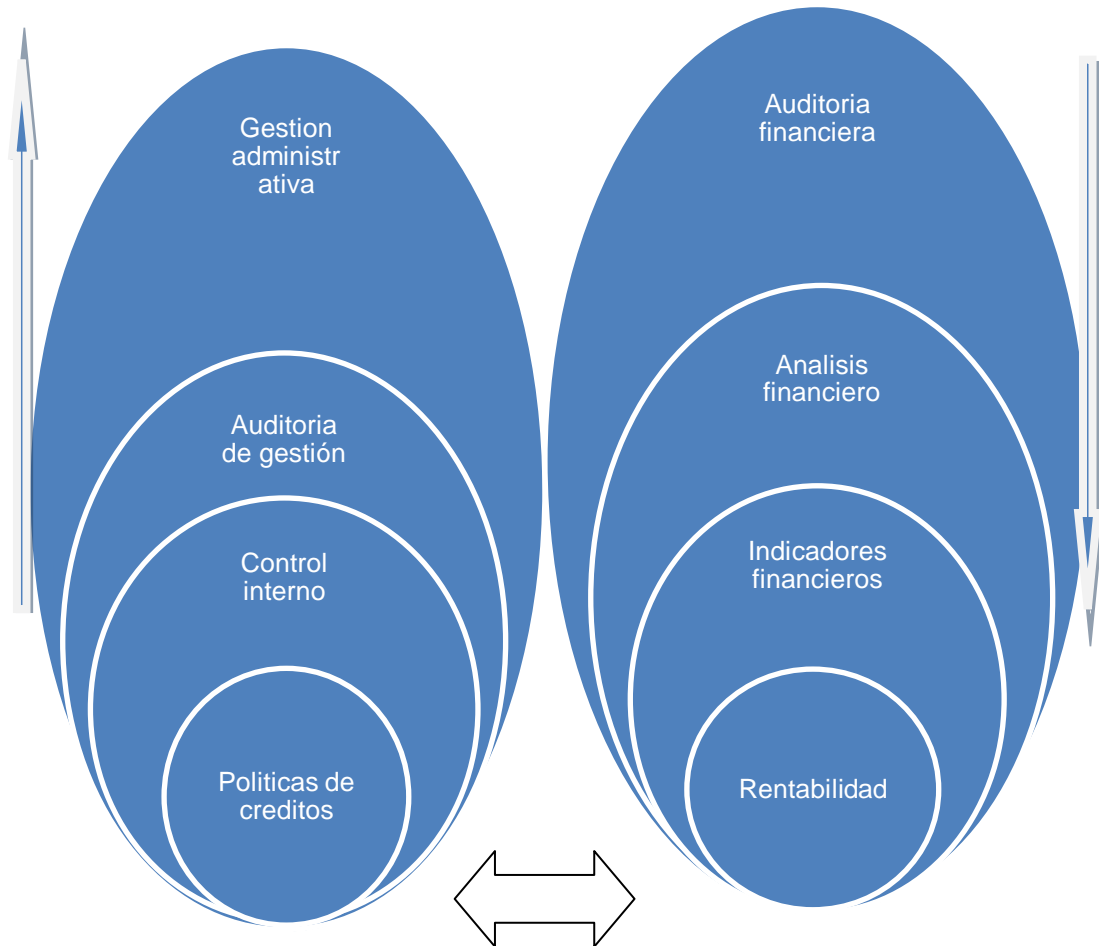
¿Son las políticas de crédito lo que incide en la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato?

Variable independiente: Políticas de crédito

Variable dependiente: Rentabilidad

## 2.4.1. Categorización de variables

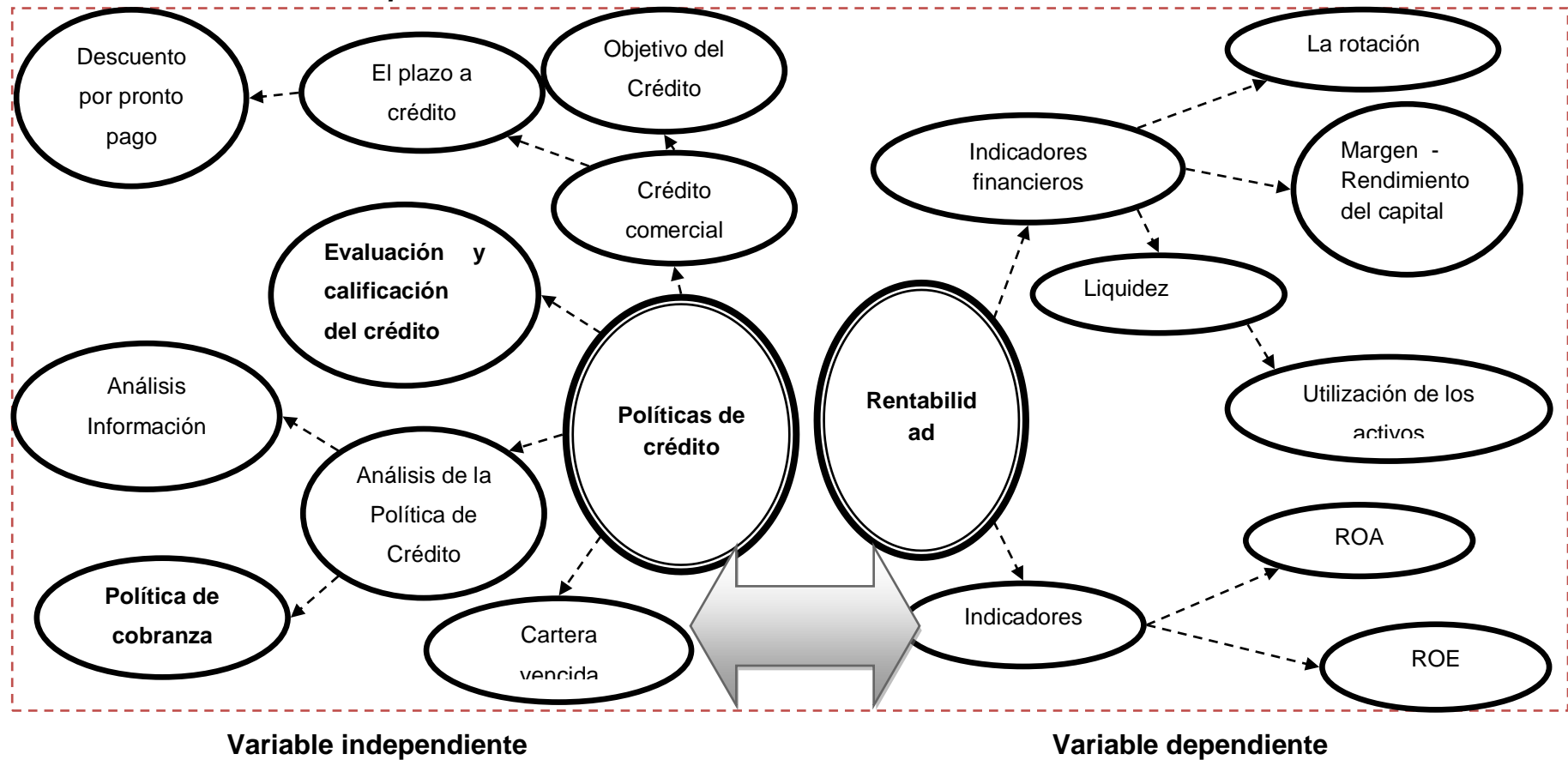
### 2.4.1.1. Gráficos de inclusión interrelacionados



**Variable independiente Variable dependiente**

**Gráfico No. 2:** Superordinario Conceptual  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**2.4.1.2. Subordinación conceptual**



**Gráfico No. 3: Subordinación conceptual variable dependiente**  
 Elaborado por: JOGACHO, Jorge. (2015)



## **2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema**

### **2.4.2.1. Marco conceptual variable independiente**

#### **2.4.2.1.1 Gestión administrativa**

Según **Matos(2015)** en su trabajo con el tema “Gestión Administrativa de una empresa comercial” menciona:

“Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, dirigir, coordinar y controlar.”

#### **Los 14 principios de la Administración:**

- 1- División del trabajo (Dividir las tareas).
- 2- Autoridad (Saber mandar).
- 3- Disciplina (Saber obedecer y acatar órdenes).
- 4- Unidad de mando (Se debe establecer quien tiene el nivel jerárquico más alto).
- 5- Unidad de dirección.
- 6- Subordinación de los intereses individuales a los generales (Primero los intereses de la empresa, después los personales).
- 7- Remuneración de personal (Pago justo a los trabajadores).
- 8- Des-centralismo (Saber delegar funciones y responsabilidades).
- 9- Cadena de mando (Saber respetar los niveles jerárquicos).
- 10-Orden (Un lugar para cada cosa).
- 11-Equidad (Ser justos con los trabajadores, sin preferencias).
- 12-Estabilidad de los puestos del personal (Evitar la rotación del personal).
- 13-Iniciativa (Aceptar propuestas de los trabajadores).
- 14-Espíritu de equipo (Saber trabajar de manera conjunta).

Autores como **Toso(2003, págs. 34-36)** define el proceso como una forma sistemática de hacer las cosas, con cuatro (4) elementos que se detallan a continuación:

- Planificar
- Organizar
- Dirección
- control

#### **2.4.2.1.1 1. Gestión Financiera**

“La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación. A fin de tomar las decisiones es necesaria una clara comprensión de objetivos que se pretenden alcanzar.” (**Gómez, 2001**)

#### **Gestión Administrativa- Financiera**

Según **Sánchez(2000, págs. 23-24)**, manifiesta que:

“El tema de gestión no se refiere necesariamente al ciclo de comercialización de la empresa, que inicia con la consecución de los recursos necesarios para operar, los cuales se transforman o consumen durante el proceso de transformación y finalmente, aquellos productos que cumplen con los atributos y especificaciones, son vendidos y cobrados generando un flujo de ingresos destinados a cubrir compromisos. Este ritmo de adquirir, procesar, vender y recuperar la inversión, se repite varias veces durante el ejercicio económico, produciendo necesidades fluctuantes de fondos para capital de trabajo en función del ciclo de comercialización como los siguientes:

- 1.- Adquisición de material en general
- 2.- Pago de nómina al personal

3.- Capacidad para financiar a los clientes en función de la política de crédito

4.- Disponibilidad de fondos para atender a los gastos generales derivados de la operación y los imprevistos, contrataciones de personal temporal.

La expresión gestión financiera hace referencia de forma genérica al dinero y la Gestión administrativa a cómo llevar a la empresa alcanzar sus objetivos enmarcados en utilizar sus recursos al máximo. Si a esta primera idea aproximativa se añade la de que es prácticamente el único medio de utilizar los recursos futuros en el presente a través del crédito y su administración, se habrán configurado los rasgos fundamentales de la gestión, al menos desde el punto de vista del responsable financiero de una empresa o entidad.”

La gestión Administrativa Financiera en un sentido amplio constituye todos los recursos financieros, tanto los provenientes del ciclo de cobros y pagos, como los necesarios en el proceso de inversión-financiación operaciones activas-pasivas.

#### **2.4.2.1.2 Auditoria de gestión**

"La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría administrativa. **George R. Terry(1953)**

Más adelante, **Williams P. Leonard (1962 )** dice:

“La Auditoría de Gestión también se conoce con los términos Auditoría Administrativa y Auditoría Operativa se define como: "examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa", o cualquier componente de las mismas, tales como una división o

departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos.”

Consiste en el examen que se realiza en una entidad, para establecer el grado de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas.

#### **2.4.2.1.3 Control Interno**

“Está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.” **CGE(2009, pág. 9)**

“El control como el plan que la empresa adopta para cuidar sus activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de su información, promover la eficiencia administrativa y operativa, y coadyuvar al cumplimiento de las políticas adoptadas por la dirección de la organización. La Matriz de Control Interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y / o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro.” **Mariño(2010)**

#### **2.4.2.1.4 Políticas de crédito**

Según **Wikipedia (2015)**, dice: “La palabra crédito proviene del latín *creditus* que significa "cosa confiada". Así "crédito" origen significa confiar o tener confianza. Se considerará crédito, el derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en numerario para otros.”

Según **Stuart (2003)**, definió al crédito como:

“El permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. 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. 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.

El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor”

#### **2.4.2.1.4.1 Clasificación de los créditos**

Existen una gran variedad en cuanto a clasificación y tipos de los créditos, entre los más comunes tenemos:

- Créditos Formales
- Créditos Informales.

#### **Créditos Formales.-**

Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes. Y los créditos informales, aquellos que no cuentan con estas características.

Entre los créditos formales tenemos:

- **Créditos de Consumo o Créditos Comerciales.-** Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general.
- **Créditos Empresariales.-** Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios, etc.
- **Créditos Bancarios.-** Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su ventas, aumentar sus líneas de productos, etc. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas.

### **Créditos informales.-**

Se puede enumerar siete tipos de financiamiento informal, entendiendo a éste como aquel que se otorga fuera del sistema financiero o supervisado:

- Préstamos de familiares y amigos:
- Sistema de “pandero” o juntas:
- Crédito de proveedores
- Crédito al minorista o el fiado
- Casas de empeño

- ONG (Organismo No Gubernamentales):
- Prestamistas individuales

#### **2.4.2.1.4. 2 Cartera de crédito**

Es el periodo básico durante el cual se otorga el crédito. El plazo de crédito varía mucho de una empresa a otra, pero casi siempre es de 30 y 120 días. Si se ofrece un descuento por pronto pago, el plazo de crédito tiene dos componentes. Es un conjunto de valores mobiliarios o efectos comerciales de curso legal que forman parte del patrimonio de una persona física o jurídica. El término Cartera se utiliza en economía para hacer referencia al contenido de la misma. Desde el punto de vista técnico, representan en relación al valor total de la cartera.

En general, todo inversor a la hora de formar una cartera de valores trata de combinar los diferentes activos individuales de tal modo que el activo mixto o cartera resultante le garantice una rentabilidad, una seguridad y una liquidez máxima. Tanto se deben utilizar varias fórmulas para calcular el valor de una cartera en un momento determinado,

#### **Cartera vencida**

La cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos. Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devenga intereses. Cuando las empresas se declaran falta de liquidez (dinero efectivo) declaran su cartera vencida y pueden negarse a pagar sus deudas. La cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

### **Provisión de cartera**

Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar. Siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito.

El valor de las ventas a crédito no pagado por los clientes constituye una pérdida para la empresa que debe reconocerse en el resultado del ejercicio, por tanto se debe llevar como un gasto. La provisión de cartera, una vez calculada disminuye el valor de la cartera y se reconoce como gasto.

### **Deudas incobrables**

Para que una deuda se considere incobrable y que sea deducible para efectos tributarios, la deuda tiene que haber estado creado o adquirido en su ocupación o negocio, o debe haber estado estrechamente relacionada a su ocupación o negocio cuando se determinó que es parcial o totalmente incobrable.

Estar estrechamente relacionada significa que el principal motivo por la deuda fue la conducta de su ocupación o negocio.

#### **2.4.2.1.4.3 Objetivo del crédito**

El objetivo principal del crédito es incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente y de esta



forma cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

Por otro lado la ventaja del crédito es obtener liquidez para la empresa, pero por muy eficiente que sea el sistema de cobro, siempre existe la posibilidad de que se produzca cartera de crédito vencida.

### **El plazo a crédito**

Es: el plazo neto del crédito y el periodo de descuento por pronto pago.

El plazo neto de crédito es el periodo en que el cliente tiene que pagar. El periodo de descuento por pronto pago es el tiempo durante el cual se ofrece el descuento.

Hay otros factores que influyen en el plazo del crédito:

- Demanda del consumidor
- Costo, rentabilidad y estandarización
- Riesgo del crédito
- Tamaño de la cuenta
- Competencia
- Tipo de cliente

### **Descuento por pronto pago**

Los descuentos por pronto pago, también conocidos como descuentos en efectivo, tienen como objetivo estimular a los clientes a que realicen el pago de sus deudas en un plazo de tiempo acordado previamente.

Si una factura se debe en 30 días, un vendedor puede ofrecer al comprador un descuento de, digamos, un 2% si la factura se paga dentro de los primeros 10 días a su recepción.

Los descuentos en efectivo se ofrecen con el fin de persuadir a los clientes para pagar sus facturas más rápido no se entiende como un incentivo para hacer la compra en primer lugar.

### **Beneficios de este tipo de descuento**

Principalmente, estos descuentos tienen un beneficio para el vendedor, ya que aumentan la probabilidad de que un comprador pague rápidamente, proporcionando así al vendedor con dinero en efectivo más rápido.

Los descuentos en efectivo se ofrecen con el fin de persuadir a los clientes de crédito para pagar sus facturas más rápido. La estimación de las cuentas incobrables disminuiría, ya que, los clientes pagarían prontamente. Por el contrario, si el pago se demora, cuanto más tiempo pase, mayor será la posibilidad de que el cliente se declare insolvente

El aspecto negativo de un aumento de un descuento por pronto pago es una disminución en el margen de utilidad por unidad ya que hay más clientes que toman el descuento y pagan un precio menor. **Debitoor (2015)**

### **Instrumento de crédito**

Son instrumentos de crédito, los documentos que emplean acreedores y deudores para justificar los préstamos y garantizar sus derechos. Estos documentos o escritos, en que constan las promesas, se llaman también títulos fiduciarios. Los instrumentos de crédito pueden ser públicos o privados.

Es la prueba fundamental del endeudamiento. La mayoría del crédito comercial se ofrece en una cuenta corriente. Esto significa que el único instrumento formal del crédito es la factura, que se envía con el embarque

de productos y la cual el cliente firma para dejar constancia de que los productos han sido recibidos.

### **Análisis de crédito**

#### **Análisis de la política de crédito**

Hay cinco factores básicos que deben tomarse en consideración cuando se analiza y evalúa la política de crédito:

1. Efecto de los ingresos
2. Efectos en los costos y deuda
3. La probabilidad de falta de pago
4. El descuento por pronto pago

#### **Información del crédito**

Si una empresa desea información de crédito sobre sus clientes, existen varias fuentes:

1. Estados Financieros
2. Informes de crédito sobre el historial de pago del cliente en otras empresas
3. Bancos
4. El historial de pago del cliente en la propia empresa.

#### **2.4.2.1.4.4 Política de cobranza**

Es el elemento final de la política de crédito, comprende la supervisión de las cuentas por cobrar para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas morosas.

## **Trabajo de cobranza**

En general las empresas pasan por la siguiente secuencia de procedimientos con los clientes morosos.

1. Se envía una carta de aviso de morosidad para informar al cliente del estado de atraso en la cuenta.
2. Se hace una llamada telefónica al cliente.
3. Se contrata una agencia de cobranza.
4. Se emprende acciones legales al cliente.

### **2.4.2.1.4.5 Evaluación y calificación del crédito**

El crédito es como una cuerda; le puede ayudar a subir o lo puede ahorcar. Por eso lo más recomendable es analizar muy bien cuándo y cómo estirar la mano para solicitar un préstamo. Si requiere crédito bancario de cualquier tipo y se acerca a una sucursal para investigar los requisitos, seguramente le pedirán un comprobante de domicilio, de ingresos y una identificación; sin embargo, eso es sólo para iniciar el proceso de solicitud, los verdaderos requerimientos son otros y es lo que le permitirá obtener o no su crédito.



**Figura No. 1: las 5 C del crédito**

## **Capacidad**

El que el solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es

que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito.

En la medida en que haya cumplido puntual y cabalmente con los créditos que haya contratado en el pasado, se espera que sea más probable que lo haga en el futuro y, por lo tanto, el intermediario deberá estar más dispuesto a otorgar el crédito.

### **Capital**

El “capital” del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.

### **Colateral**

Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía “colateral”, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios. Otro de los colaterales a los que con más frecuencia se acude, es el otorgamiento de avales personales por parte de personas de reconocida solvencia moral y material.

### **Carácter**

Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que dé la impresión al

intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el “carácter” necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social, es signo de un buen “carácter”.

### **Conveniencia**

Finalmente, la “conveniencia” de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo.

## **2.4.2 Variable dependiente**

### **2.4.2.1 Auditoría financiera**

Según lo expuesto en: **Enciclopedia financiera (2015)**

“Una auditoría financiera, o más exactamente, una auditoría de estados financieros, es la revisión de los estados financieros de una empresa o cualquier otra persona jurídica (incluyendo gobiernos) en base a una serie de normas previamente establecidas, dando como resultado la publicación de una opinión independiente sobre si los estados financieros son relevantes, precisa, completa y presentada con justicia. Las auditorías financieras, se suelen llevar a cabo por las empresas, debido al especial conocimiento de información financiera que necesitan. Para llevarse a cabo, y como hemos enunciado previamente, existen una serie de normas o principios que regulan las auditorías que emiten las autoridades de los países conforme a una principios enunciados internacionales“

Es el examen (constancia o evidencia soporte dejada técnicamente en los papeles de trabajo) que se realiza a los estados financieros básicos por

parte de un auditor distinto del que preparo la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su razonabilidad, dando a conocer los resultados de su examen mediante un dictamen u opinión, a fin de aumentar la utilidad que la información posee.

### **Planificación financiera**

La planificación financiera es un arma de gran importancia con que cuentan las organizaciones en los procesos de toma de decisiones. Por esta razón las empresas se toman muy en serio esta herramienta y le dedican abundantes recursos.

El objetivo final de esta planificación es un "plan financiero" en el que se detalla y describe la táctica financiera de la empresa, además se hacen previsiones al futuro basadas en los diferentes estados contables y financieros de la misma.

El plan lo que pretende es plantear unos objetivos a cumplir (posibles y óptimos) para ser evaluados con posterioridad.

Los requisitos para una planificación efectiva son:

- 1- PREVISIÓN: .- Se debe prever lo probable y lo improbable, sea de beneficio o desmedro para la empresa.
  
- 2- FINANCIACIÓN ÓPTIMA.- No existe un plan óptimo. "Los planificadores financieros deben hacer frente a los asuntos sin resolver y arreglárselas lo mejor que puedan, basándose en su criterio". Balancear deuda, ingresos, costos, costo de capital, tasa de retorno, etc., no es fácil pero es la tarea del director financiero de una firma.

- 3- MIRAR EL DESARROLLO DEL PLAN.- Observar si ha sido viable el camino que se ha tomado y si no es así tratar de hacer las modificaciones que sean necesarias. Los planes de largo plazo sirven como puntos de referencia para juzgar el comportamiento posterior”. Otro punto en que el planificador financiero debe ser cuidadoso, es en no involucrarse demasiado en los detalles porque se pueden pasar por alto ítems de gran importancia dentro de la estrategia.

#### **2.4.2.2 Análisis Financiero**

El autor **Van Horne & Wachowicz(2010, pág. 128)**, define el análisis financiero como:

“Como su nombre lo indica análisis es establecer diferencias, en este caso es examinar los estados financieros que son la base de toda organización, ya que por medio de ellos se puede tener en forma más amplia una idea de la forma en que su empresa está dirigida, para estos análisis se requieren de ciertos estados como el balance general, estado de pérdidas y ganancias, flujo de efectivo.

Para realizar un análisis financiero se debe utilizar varios estados financieros.

Con esos estados se analizan diferentes cosas, con el Balance General se observa un resumen de los bienes, pasivos y el capital de los dueños de un negocio en un determinado momento, esto sucede generalmente al final del año, de un trimestre o un semestre. Luego, el estado de pérdidas y ganancias, el cual resume los ingresos y gastos de la empresa, durante un período determinado similar al del balance general. De estos dos estados, se pueden obtener ciertos estados adicionales, como un estado de utilidades retenidas, un estado de fuentes y uso de fondos, y un estado de flujos de efectivo.”



#### **2.4.2.2.1 Análisis de la información financiera.**

A través del análisis financiero se quiere conocer la capacidad de pago que tiene la empresa a corto plazo, y, para ello se analiza básicamente la relación existente entre el Pasivo Corriente (la deuda que tengo que satisfacer a corto plazo) y el Activo Corriente (lo que puede convertirse en dinero en poco tiempo). Naturalmente, la salud financiera de una empresa precisa que el Activo Corriente sea mayor que el Pasivo Corriente, ya que, si no es así, la empresa puede terminar en Suspensión de Pagos (concurso de acreedores).

#### **2.4.2.3 Indicadores Financieros**

Un indicador financiero es la relación que existe entre dos cantidades tomadas de los estados financieros.

##### **2.4.2.3.1 Rentabilidad**

Del autor **Dumrauf (2003, pág. 67)**, concluye que la rentabilidad:

Permite analizar la rentabilidad de la empresa en el contexto de las inversiones que realizan para obtenerlas o nivel de ventas que posee.

1.- Margen de Utilidad.- Mide la relación de las ventas menos el costo de las ventas con las ventas. Indica la cantidad de utilidad que se obtiene de las ventas después de descontar el coste de los bienes vendidos. Es deseable un margen de utilidad de nivel alto, pues significa que la empresa tiene un coste bajo de los bienes vendidos.

##### **Formula:**

$$\text{Margen} = \text{Resultado} / \text{Ventas}$$

2.-Rendimiento sobre el capital contable.- Trata de medir el rendimiento obtenido por la relación entre los beneficios de

la empresa antes de impuestos y el capital desembolsado y empleado para la consecución de esos beneficios.

**Formula:**

$$\text{Rendimiento sobre el capital} = \text{Resultado} / \text{Capital}$$

Autores como **Lorenzo A. Prevé(2008)**, mencionan:

La rentabilidad es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios. La rentabilidad es lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas. La rentabilidad es, al menos una parte, de lo que busca el management con sus decisiones directivas. La rentabilidad es lo que miden los inversores al decidir si reinvierten sus ahorros en una determinada compañía, o si, por el contrario, retiran sus fondos.

#### **2.4.2.3.2 Liquidez**

Este indicador está enfocado en medir la capacidad de la empresa para el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo, determinar el nivel de endeudamiento, el peso de los gastos financieros en el estado de resultado y el nivel de apalancamiento financiero que tiene la compañía.

Según **Dumrauf (2003, pág. 59)**, “Mide la capacidad de una empresa de convertir sus objetivos en caja o de obtener caja para satisfacer su pasivo circulante. Es decir mide la solvencia de una empresa en el corto plazo.”

Índice de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones de corto plazo, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. En esencia, deseamos comparar las

obligaciones de corto plazo los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones

#### **2.4.2.3.3 Utilización de los activos**

Las organizaciones suelen considerar que los activos son costes fijos de los que no hay que preocuparse al hacer negocios. Los activos, ya sean físicos, financieros o humanos, son fundamentales para la ventaja competitiva y la optimización de la rentabilidad.

1. Rotación de cuentas por cobrar.- Esta razón financiera nos permite conocer el grado de eficiencia en el cobro de las cuentas, así como la efectividad política en el otorgamiento de créditos. Para ello es necesario tomar solo las ventas a crédito deduciendo de ellas las devoluciones, rebajas, bonificaciones y descuentos para poderlas comparar con el promedio de los saldos mensuales de los clientes para conocer el número de veces que este promedio se desplaza, es decir, ese índice nos indica la eficiencia del departamento de cobranzas.

#### **Formula:**

Rotación de cuentas por cobrar =  $\text{Ventas a crédito} / \text{promedio de ventas}$

2. Rotación de inventarios.- es uno de los parámetros utilizados para el control de gestión de la función logística o del departamento comercial de una empresa. La rotación, en este contexto, expresa el número de veces que se han renovado las existencias (de un artículo, de una materia prima.) durante un período, normalmente un año. Este valor constituye un buen indicador sobre la calidad de la gestión de los abastecimientos, de la gestión del stock y de las prácticas de compra de una empresa. No puede establecerse una cifra ya que varía de un sector a otro.

**Formula:**

Índice de Rotación = Ventas al costo/promedio de existencias

**2.4.2.3.4 Indicadores**

Son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes, que miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

En cuanto a los indicadores tenemos los siguientes:

**2.4.2.3.5 ROA**

El índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés) Mide la rentabilidad sobre el activo total. Es decir, el beneficio generado por el activo de la empresa. A mayor ratio, mayores beneficios ha generado el activo total, por tanto un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa.

La fórmula del ROA es:

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

**2.4.2.3.6 ROE**

El índice de retorno sobre patrimonio (ROE por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la sociedad, es decir la capacidad de la empresa de remunerar a sus accionistas.

Mide la rentabilidad sobre recursos propios, es decir, el retorno de los recursos propios invertidos que se han transformado en resultado. A mayor ratio, mayores beneficios generan los recursos propios. Un valor más alto significa una situación más próspera para la empresa.

Formula:

**La fórmula del ROE es:  $ROE = (Utilidades / Patrimonio) \times 100$**

## **2.5. HIPÓTESIS**

Las políticas de crédito se relaciona con la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato en el segundo semestre del año 2014.

## **2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPÓTESIS**

- **Variable independiente:** políticas de crédito
- **Variable dependiente:** rentabilidad
- **Unidad de observación:** empresa Vague de la ciudad de Ambato
- **Términos de relación:** las, se relaciona con la, de la, en el segundo semestre del 2014

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE**

La metodología para realizar la investigación de este proyecto se fundamentara en un enfoque cuantitativo y cualitativo, puesto que identifica la realidad del problema de la empresa, en la cual busca las causas y la explicación de los hechos que estudia, ya que tiene una perspectiva dentro de la empresa, está orientado al descubrimiento de la hipótesis, que despierta el interés hacia el proceso de investigación. El método cualitativo nos orienta sobre las características de la variable independiente políticas de crédito, mientras que el método cuantitativo nos ayuda analizar la información sobre la variable dependiente rentabilidad, las cuales son expuestas en el tema de investigación.

#### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **3.2.1. Investigación de campo**

Son las técnicas que se emplean para obtener información de las personas que conocen acerca del fenómeno estudiado. La investigación de campo hará que la recolección de datos se convierta en verificables y comprobables, ya que el investigador está comprobando datos, obtenidos en previas investigaciones, la investigación de campo implica cambio de expresiones, formas y estilos propio y adaptarse a nuevos métodos de trabajo que sean muy similares a los del estudio.

La investigación de campo es de gran utilidad misma que será aprovechada en la realización del proyecto, la investigación se realizara en la planta contable-financiera de la empresa VAGUE, en contacto directo con la realidad de la empresa, obteniendo información que nos permita aplicar técnicas de investigación que posteriormente serán de ayuda para recolección de información.

La técnica a utilizar es la fórmula estadística t de student, ya que por ser una distribución de probabilidad que se emplea cuando tenemos muestras pequeñas (menores a 30 datos por regla general). Prácticamente es una distribución normal, para trabajar con muestras de reducido tamaño.

Las técnicas de investigación de campo son adecuadas para el tercer nivel identificado por **Del Cid, Mendez & Sandoval(2011, pág. 119)**, dice:

Este nivel representa el momento de realizar las consultas en el propio campo de investigación. Por ejemplo, con las personas, en las empresas, en una población, etc., es decir, a quienes hemos seleccionado previamente como sujetos de investigación.

### **3.2.2. Investigación bibliográfica-documental**

Este tipo de investigación es de gran utilidad, es el punto de partida para la realización del presente trabajo de investigación, por cuanto permite analizar y evaluar el problema objeto de estudio. Se recogerá información acudiendo a la biblioteca, donde se encuentra concentrada las fuentes de información bibliográfica. Se recopiló todo tipo de información secundaria relacionada con políticas de crédito y cobranzas y la fuente principal la empresa vague misma que brindo información relevante como es:

- Estados financieros

- Lista de empleados y cargos.
- Registro único de contribuyente (RUC) actualizado
- Detalle de cartera al 31 de diciembre de 2015

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Investigación exploratoria**

El trabajo está enmarcado en la investigación exploratoria debido al sondeo que se realizó, es así que se utiliza una metodología más amplia constituyendo una primera aproximación al problema, siendo este el punto de partida para obtener información, además se apoya en la consulta, análisis y crítica de documentos utilizados.

Este tipo de investigación se aplicará en la elaboración del árbol de problemas, análisis crítico y otros, puesto que para desarrollarlos se necesita tener un previo conocimiento del problema y del entorno en el que se desarrolla”. **Aguilar(1996, pág. 65)**

#### **3.3.2. Investigación descriptiva**

Se procederá a agrupar elementos, finiquitando con la asociación de las variables independientes y dependientes objeto de estudio, con el propósito de identificar las causas de la baja rentabilidad, a través de un análisis profundo de las causas del problema como es la reducción de la rentabilidad, podremos identificar las posibles soluciones al implantar, estableciendo de mejor manera la solución del problema.



Lo que se pretende descubrir es la influencia de las políticas crediticias en la rentabilidad y sus efectos en el ámbito económico.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta". **Tamayo(2003, pág. 46)**

### **3.3.3. Investigación asociación de variables**

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.

Se tiene como propósito medir la incidencia entre la variable independiente políticas de crédito y la variable dependiente rentabilidad, permitiendo evaluar el grado de relación que tienen entre ellas, y si las dos variables están influenciadas directamente.

## **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1. Población**

El presente estudio a realizarse dispondrá de datos reales obtenidos en el lugar de investigación cuyo fin es la comprobación de la hipótesis, la misma que no será objeto de muestreo dado que se trabajará con toda la población de la empresa en el período Julio – Diciembre del 2014.

### Nómina de trabajadores de la empresa VAGUE.

<b>Administración – Ambato</b>
Gerente
Analista De Administración
Contadora
<b>Ventas- Ambato</b>
Supervisor de Ventas
Vendedor (4)
<b>Ventas – Puyo</b>
Vendedor (2)

**Tabla No. 1** : Nómina de empleados.  
**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)  
**Fuente:** Gerencia Empresa VAGUE

#### 3.4.2. Muestra

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, porque no se dispone del tiempo necesario, pero si las muestras son pequeñas se recurre a un método estadístico de muestreo, que permita trabajar con poblaciones pequeñas para lo cual se va a trabajar con el método estadístico t de student.

En esta investigación no es necesario el cálculo de muestra ya que la población es de 10 y, es una población finita bastante accesible de investigar.

#### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La Operacionalización de las variables se parece a un mapa conceptual elaborado horizontalmente en donde la conceptualización de la variable se deriva del marco teórico la cual se escribe en la primera columna de la

matriz. Las categorías se escriben en la segunda columna responde a la pregunta ¿Cuáles son los elementos esenciales de la variable conceptualizada?

Para cada categoría se determinan sus indicadores esta va en la tercera columna son los elementos directamente observables y medibles que reflejan la presencia y acción de la categoría en un contexto delimitado. En la última columna se recomienda fijar las técnicas e instrumentos de recolección responde a la pregunta ¿Qué instrumentos se aplicaran y a quienes?

La variable independiente (políticas de crédito) ejerce influencia sobre la variable dependiente (rentabilidad), produciendo una relación causa-efecto.

### 3.5.1. Operacionalización de la variable independiente.- Políticas de Crédito

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos de recolección de información
<p>Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida.</p> <p>No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos.</p>	Docu- men- tos	Reportes de cuentas por cobrar.	¿Cree usted, que es necesario cotejar el reporte de cuentas por cobrar clientes con los documentos físicos? <b>Pregunta 4</b>	<p>Cuestionarios</p> <p>Fuentes de información interna primaria</p> <p>Anexo N° 03</p>
		<p>Cartera Vencida.</p> <p>Cartera Total.</p>	¿Considera usted, que se debería implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranzas? <b>Pregunta 2</b>	
	Créditos	Manual de Créditos y cobranza	¿Se explica al cliente el tiempo que tiene para el pago de cada factura recibida? <b>Pregunta 8</b>	
		Documentos provisionales	¿Conoce si el vendedor extiende un recibo de cobro provisional al cliente al momento de recibir un abono de la factura de venta? <b>Pregunta 5</b>	

**Tabla No. 2.**Operacionalización de la variable independiente.- Políticas de Crédito  
**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### 3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente.- Rentabilidad

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos de recolección de información
Es la capacidad que posee un negocio para generar utilidad, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados, también se mida sobre todo la eficiencia de los indicadores de la empresa, ya que en ello descansa la dirección del negocio.	Rendimientos	Indicadores Financieros	¿Considera usted, que la empresa logra cumplir los objetivos planteados en cuanto a recaudaciones? <b>Pregunta14</b>	Cuestionarios Fuentes de información interna primaria Anexo N° 03
		Índices de Rentabilidad	¿Considera usted, que el índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar clientes es alto? <b>Pregunta9</b>	
	Capital	Capital propio	¿Cree usted que se debería evaluar los aspectos generales y financieros de los clientes antes de otorgar créditos? <b>Pregunta11</b>	
		Utilidades	¿Cree usted, que la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la empresa? <b>Pregunta10</b>	

**Tabla No. 3** Operacionalización de la variable dependiente.- Rentabilidad  
Elaborador por: JOGACHO, Jorge. (2015)

## **3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **3.6.1. Plan para la recolección de información**

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente cuantitativa, considerando los siguientes elementos:

***Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.-***

La presente investigación tiene como propósito estudiar la aplicación de las políticas de crédito, con el fin de aumentar la rentabilidad de la empresa VAGUE.

De conformidad con los siguientes puntos se realizará las encuestas al Gerente Sr. Paul Guerra, al contador Dra. Mariela Cosquillo y a todo el personal quienes suministrarán información relevante para el presente trabajo.

***Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.-*** Las técnicas a ser utilizadas son la encuesta y la entrevista.

***Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.-*** La encuesta se utiliza solo para recolectar algunos datos mientras que la entrevista servirá para poder hacer pregunta que surjan en ese momento lo cual será muy útil para tomar nuevos puntos importantes.

**Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).**- La persona que me está apoyando para la presente investigación es la doctora Mariela Cosquillo en calidad de contadora de la empresa Vague.

**Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.**- Explicación de cómo (método de investigación a ser aplicado), dónde (delimitación espacial) y cuándo (delimitación temporal) se aplicarán las técnicas de recolección de información.

**Procedimiento de recolección de información**

<b>TÉCNICAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
Encuesta	Método descriptivo ¿Cómo?
	Empresa VAGUE. ¿Dónde?
	Año 2014. ¿Cuándo?
Entrevista	Método inductivo ¿Cómo?
	Empresa VAGUE. ¿Dónde?
	Año 2014. ¿Cuándo?

**Tabla No. 4:** Procedimiento de recolección de información

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### **Método Descriptivo**

Por medio de este método se tuvo una concepción más clara del problema desarrollado, permitió observar las características, causas, efectos del problema, se analizó los resultados de encuestas como una fuente de información confiable

Por medio del análisis se procede a llegar a emitir conclusiones y recomendaciones posibles al problema.

### 3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

#### 3.7.1. Plan de procesamiento de información

**Revisión crítica de la información recogida.-** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

**Repetición de la recolección.-** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

**Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.-** Se procederá a la tabulación de la información, en cuadros de una sola variable, cuadros de doble entrada.

La tabulación dará a conocer el comportamiento del fenómeno objeto de estudio, determinando su frecuencia y cuál es su impacto en las variables. La tabulación se la realizara de forma computarizada, mediante Microsoft Office Excel 2010.

Título con idea principal de la pregunta

OPCIONES	CANTIDAD	FRECUENCIA, %
Si	9	64.3%
No	5	35.7%
Total	14	100

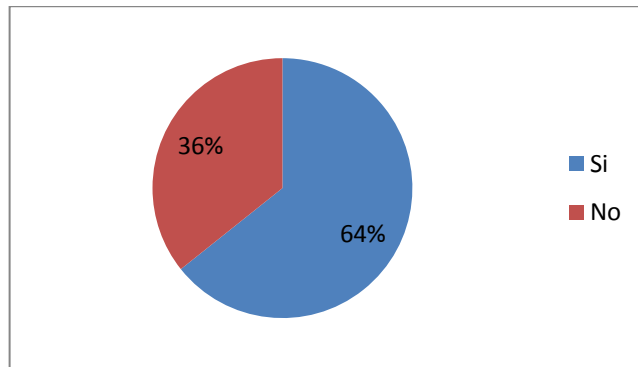
**Tabla No. 5** Investigación de campo, encuestas  
**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

#### **Representaciones gráficas.**

La presente investigación utilizara los gráficos circulares, específicamente se utilizara el grafico circular mencionado, para representar toda la información recogida mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación antes mencionados.



### Título con idea principal de la pregunta



**Gráfico No. 4:** Investigación de campo, encuestas  
Elaborador por: JOGACHO, Jorge. (2015)

### 3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

**Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Estos datos van a ser analizados por comparaciones, proyecciones, etc. Los mismos que permitirán relacionar los datos actuales con datos de años de trayectoria de la empresa con la finalidad de realizar un profundo análisis y cálculos que permitan conocer la toma de decisiones de sus años pasados y de esta manera realizar la proyección para años posteriores con relación al crecimiento y desarrollo.

**Interpretación de los resultados.-** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

**Comprobación de hipótesis.-** Para la comprobación de la hipótesis se utilizará el método distribución T de student

T de STUDENT, realiza la comprobación de la hipótesis correcta con este test lo que queremos determinar para comprobar si es viable o no, con un nivel de significación del 5%

**Planteamiento de hipótesis (modelo lógico):**

**Ho:** No hay diferencia estadística significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato.

**H1:** Si hay diferencia estadística significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato.

**Ho:**  $p_1 = p_2$

**H1:**  $p_1 \neq p_2$

**Estimador estadístico T de student:**

$$z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Dónde:

Z = estimador "z"

$p_1$  = Probabilidad de aciertos de la VI

$p_2$  = Probabilidad de aciertos de la VD

$\hat{p}$  = Probabilidad de éxito conjunta

$\hat{q}$  = Probabilidad de fracaso conjunta (1 - p)

$n_1$  = Número de casos de la VI

$n_2$  = Número de casos de la VD

**Nivel de significación.-** El nivel de significación con el que se trabaja es del 5% (confianza 95%).

**Grado de libertad.-** Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$gl=(n-1)$$

Dónde.-

n= total población

N-1= total población menos 1

**Grado de significación:**

$\alpha = 0.05$

***Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.***-Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas. A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

**Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones**

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Definir políticas de créditos que permitan la recaudación del exigible de la empresa VAGUE.		
Analizar la rentabilidad para la determinación del uso adecuado de las políticas crediticias de la empresa VAGUE.		
Implementar y definir procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para una adecuada toma de decisiones y gestión en la empresa VAGUE.		

**Tabla No. 6:** Investigación de campo

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El instrumento que se aplicó en esta investigación es el cuestionario; mismo que fue repartido personalmente y en el lugar de los hechos por parte del encuestador a los sujetos informantes, contando para ello con el respectivo apoyo. Una vez realizadas las entrevistas a los directivos de la organización y encuestas al personal de la empresa “Vague” de la ciudad de Ambato, se ha procedido a la tabulación de los resultados y con ello se ha obtenido la siguiente información.

#### **4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS**

A continuación se presentan cuadros y gráficos estadísticos que sirvieron para el análisis de los datos como para la interpretación de sus resultados. Para la presentación se elaboraron tablas con las frecuencias y sus respectivos porcentajes y gráficos en estilo de pastel gracias al programa computarizado de Microsoft Excel 2010. La población con la que se trabajan son 18 personas mismas que integran la empresa Vague de la ciudad de Ambato. En la interpretación de resultados se tomó en consideración:

- Explicar el significado de los resultados
- Reflexionar sobre los datos recolectados en la encuesta
- Establecer conclusiones sobre los hechos investigados

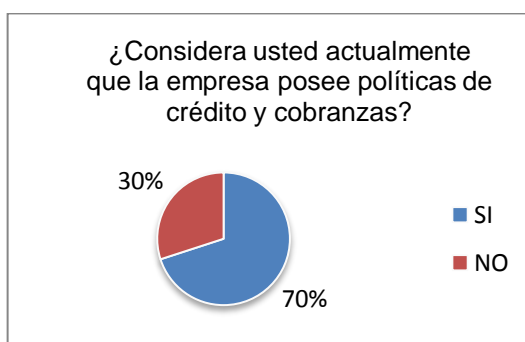
### Pregunta No. 1

¿Considera usted actualmente que la empresa posee políticas de crédito y cobranzas?

SI	NO	TOTAL
7	3	10
70%	30%	100%

**Tabla No. 7:** Cuestionario pregunta No. 1  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 5:** Cuestionario pregunta No. 1  
**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 70% manifiesta que es la empresa cuenta con políticas y procedimientos de crédito y cobranza para un mejor control del exigible de la empresa, mientras que un 30%, dice que no.

Con los datos obtenidos podemos decir que todos los encuestados manifiestan que la empresa posee políticas y procedimientos de créditos y cobranza para de esta manera poder sanear la cartera vencida que mantiene la empresa, mismas que están encaminados a minimizar el riesgo crediticio, a través de un eficiente control en el otorgamiento y seguimiento de los créditos.

## Pregunta No. 2

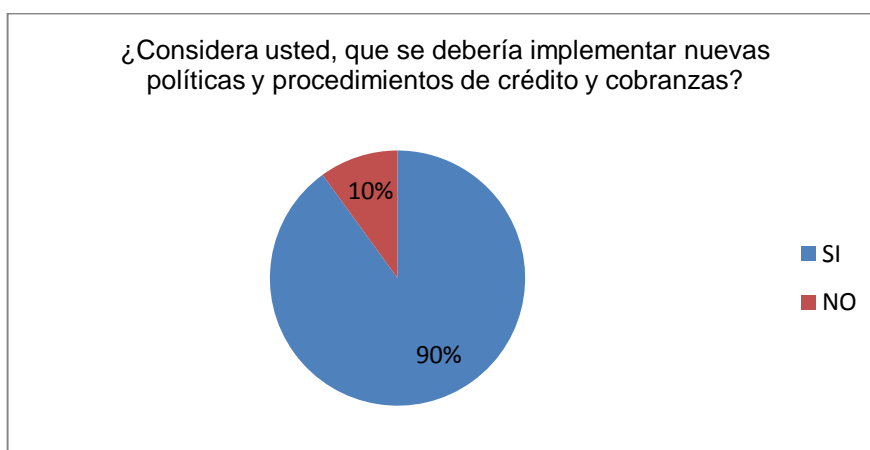
¿Considera usted que se debería implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranzas?

SI	NO	TOTAL
9	1	10
90%	10%	100%

**Tabla No. 8:** Cuestionario pregunta No. 2

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 6:** Cuestionario pregunta No. 2

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

## Análisis e Interpretación

Del total de encuestados, el 90% manifiesta que es necesario que la empresa cuente con nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranza mientras que el 10% restante considera que se deberían mantener las políticas actuales.

Podemos decir que la mayoría de los encuestados manifiesta que es fundamental para la empresa implemente nuevas políticas y procedimientos de créditos y cobranza para de esta manera poder sanear la cartera vencida que mantiene la empresa.

### Pregunta No. 3

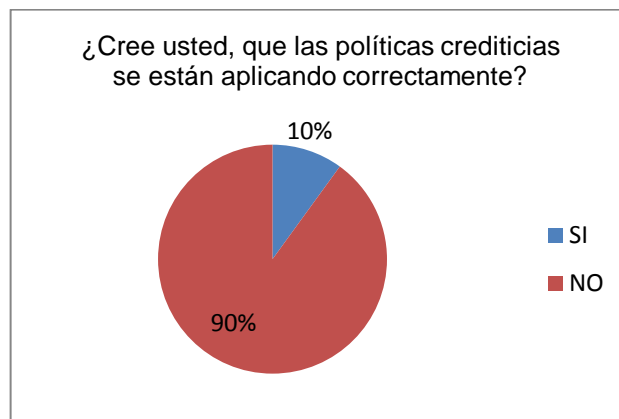
¿Cree usted que las políticas crediticias se están aplicando correctamente?

SI	NO	TOTAL
1	9	10
10%	90%	100%

**Tabla No. 9:** Cuestionario pregunta No. 3

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 7:** Cuestionario pregunta No. 3

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 10% de los encuestados manifiesta que las políticas se están aplicando correctamente, mientras que el porcentaje restante manifiesta que el procedimiento no es aplicado cabalmente.

La aplicación de las políticas crediticias son de gran importancia ya que la inadecuada aplicación conlleva a tener problemas de abastecimiento de stock, esto en sí afecta a la liquidez de la empresa y por ende a su rentabilidad teniendo la empresa que solventarse con créditos externos, para poder cumplir de esta manera con sus obligaciones.

#### Pregunta No. 4

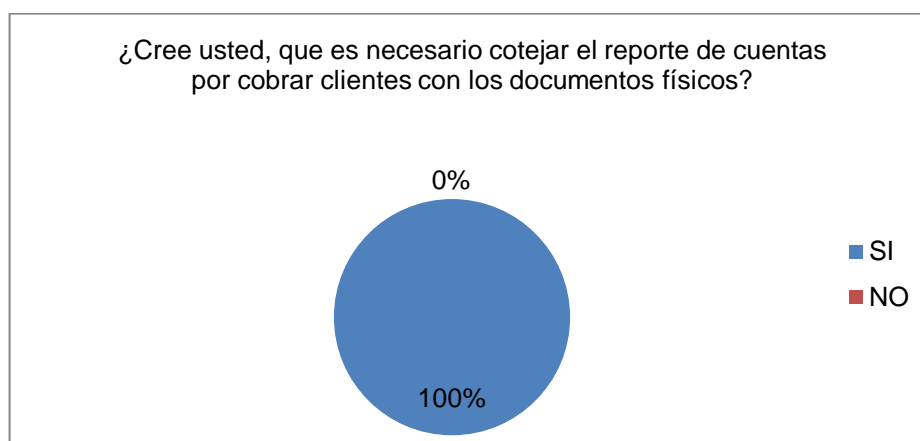
¿Cree usted que es necesario cotejar el reporte de cuentas por cobrar clientes con las facturas físicas de cobro, para verificar saldos?

SI	NO	TOTAL
10	0	10
100%	0%	100%

**Tabla No. 10:** Cuestionario pregunta No. 4

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 8:** Cuestionario pregunta No. 4

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

#### Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados, manifiesta que se debe cotejar el reporte de cuentas por cobrar con los documentos físicos para tener un mejor control de los mismos cada día.

El cotejar el reporte de cuentas por cobrar clientes con los documentos físicos es de gran importancia y así se ve reflejado en la encuesta porque además de tener un control de los mismos son valores que posee la empresa y sin ellos no se podría cobrar la deuda existente además se estaría evitando un inadecuado uso de los documento.



### Pregunta No. 5

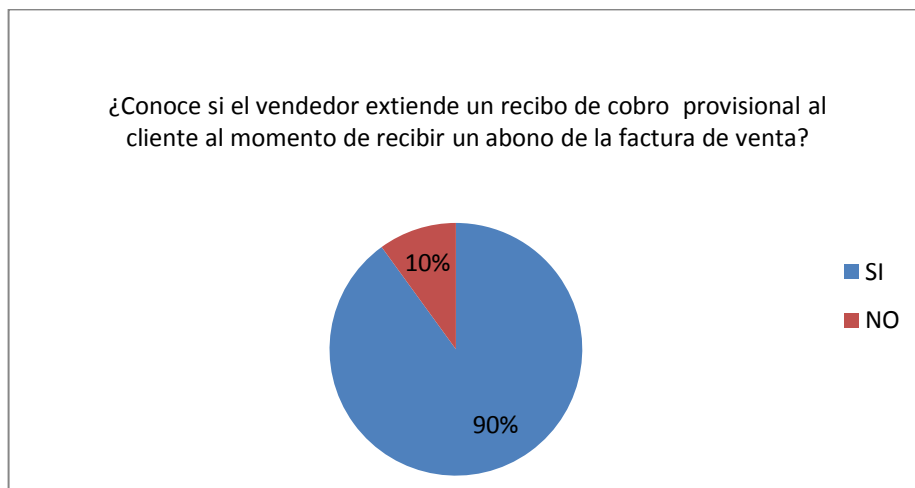
¿Conoce si el vendedor extiende un recibo de cobro provisional al cliente al momento de recibir un abono de la factura de venta?

SI	NO	TOTAL
9	1	10
90%	10%	100%

**Tabla No. 11:** Cuestionario pregunta No. 5

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 9:** Cuestionario pregunta No. 5

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada se conoce que 90% de los encuestados manifiestan que si se extiende un recibo por los abonos recibidos mientras que el porcentaje restante manifiesta que no se lo hace.

Se interpreta que la empresa debe aplicar en su totalidad el uso de recibos de cobranzas de todos los abonos para evitar el mal uso de facturas de venta y poder tener un mayor control del exigible de Vague.

### Pregunta No. 6

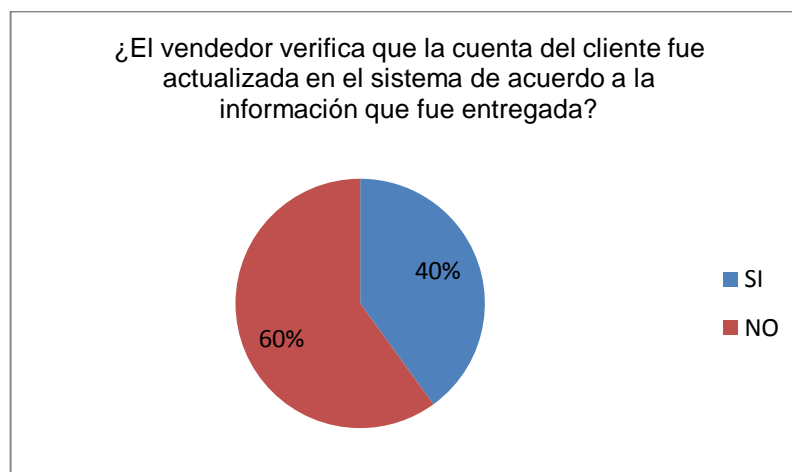
¿El vendedor verifica que la cuenta del cliente fue actualizada en el sistema de acuerdo a la información que fue entregada?

SI	NO	TOTAL
4	6	10
40%	60%	100%

**Tabla No. 12:** Cuestionario pregunta No. 6

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 10:** Cuestionario pregunta No. 6

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 60% de los encuestados manifiesta que se debe verificar que toda la información entregada a cobranzas se debe verificar que se ingresó correctamente, mientras que el 40% manifiesta que no ya que ese no es su trabajo.

Se puede decir que a la empresa le falta implementar un paso que es corroborar los saldo de las facturas con los saldo en el sistema para lo cual lo debe hacer el encargado de cobranzas junto con el vendedor para así saber que todo lo cobrado fue ingresado correctamente.

### Pregunta No. 7

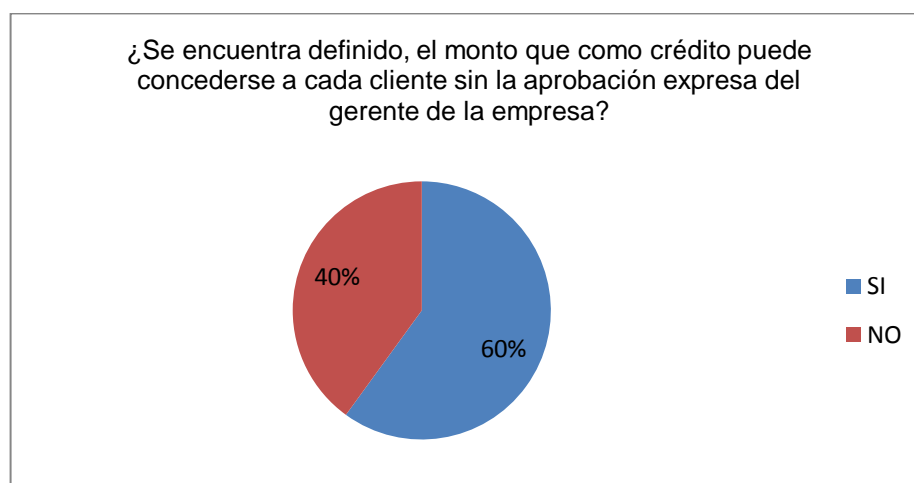
¿Se encuentra definido, el monto que como crédito puede concederse a cada cliente sin la aprobación expresa del gerente de la empresa?

SI	NO	TOTAL
6	4	10
60%	40%	100%

**Tabla No. 13:** Cuestionario pregunta No. 7

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 11:** Cuestionario pregunta No. 7

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e interpretación

El 60% de la población dice que si está definido el monto de crédito que debe concederse sin la estricta aprobación del gerente de la empresa, mientras que la población restante manifiesta que no está especificado el monto.

Es necesario aplicar una política para poder especificar el monto que como máximo debe aprobar el vendedor y a partir del cual lo debe aprobar el gerente de la empresa, bajo responsabilidad del vendedor.

### Pregunta No. 8

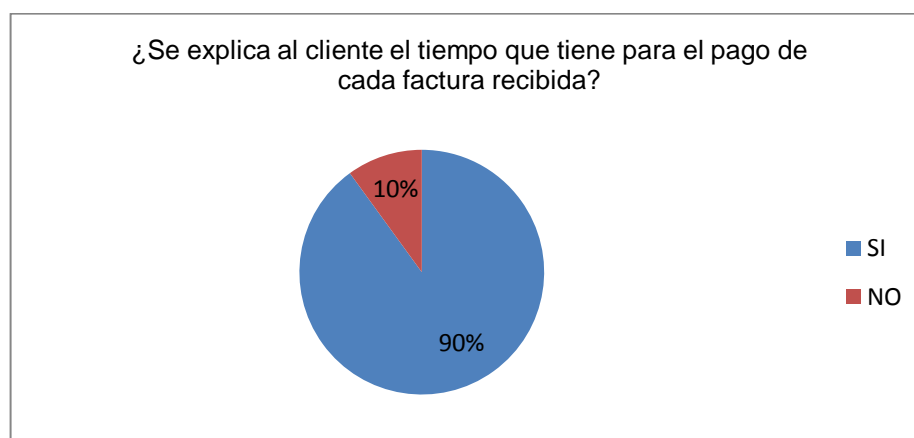
¿Se explica al cliente el tiempo que tiene para el pago de cada factura recibida?

SI	NO	TOTAL
9	1	10
90%	10%	100%

**Tabla No. 14:** Cuestionario pregunta No. 8

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 12:** Cuestionario pregunta No. 8

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 90% de los encuestados dice que el cliente sabe y se le ratifica que tiene un plazo específico para el pago de sus facturas, mientras que el 10% dice que el cliente no tiene conocimiento de las fechas e pago a partir de la emisión de la factura.

Se debe implementar una política específica que indique el plazo de crédito que tiene los clientes según el valor de las facturas, además se debe poner énfasis en decirle al cliente que no se podrá dar factura sobre factura, para emitir una nueva factura la anterior debe estar cancelada.

### Pregunta No. 9

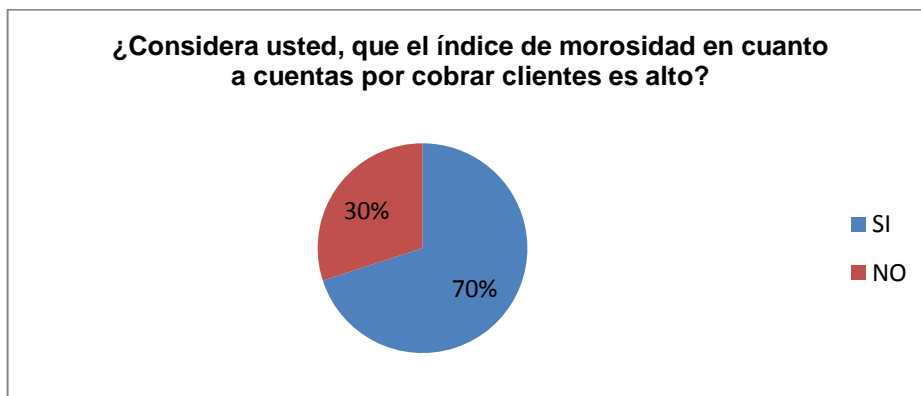
¿Considera usted que el índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar clientes es alto, relacionado al presupuesto de venta mensual?

SI	NO	TOTAL
7	3	10
70%	30%	100%

**Tabla No. 15:** Cuestionario pregunta No. 9

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 13:** Cuestionario pregunta No. 9

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 70% de los encuestados manifiesta que hay un alto índice de morosidad en los créditos otorgados el mismo que influye en la rotación de mercadería, y el 30% dice que el índice de morosidad es bajo.

Esto se debe a que no se aplica correctamente las políticas de crédito y cobranzas que permitan un control adecuado de créditos otorgados por la empresa para minimizar la morosidad de clientes. Se pudo observar esta morosidad y los créditos se encuentran concentrados en unos pocos clientes esta morosidad es la que afecta a la liquidez y por ende la rentabilidad de la empresa.

### Pregunta No. 10

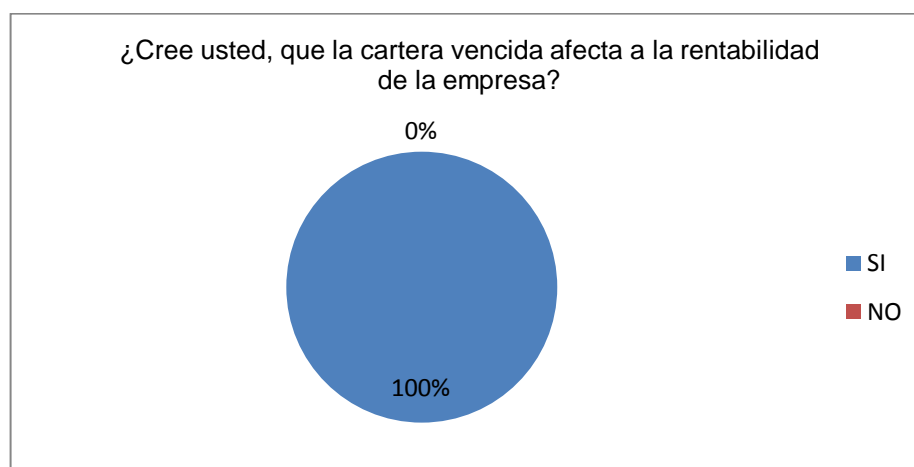
¿Cree usted que la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la empresa?

SI	NO	TOTAL
10	0	10
100%	0%	100%

**Tabla No. 16:** Cuestionario pregunta No. 10

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 14:** Cuestionario pregunta No. 10

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados manifiesta que la cartera vencida afecta siempre a la rentabilidad de la empresa y que se debería solucionar inmediatamente.

La cartera vencida es un gran problema que afecta en general en algún momento en la vida económica, por eso la necesidad de aplicar correctamente las políticas y procedimientos adecuados en el otorgamiento de créditos. Esto en sí afecta a la liquidez de la empresa y por ende a su rentabilidad teniendo la empresa que recurrir a otras fuentes de financiamiento.

### Pregunta No. 11

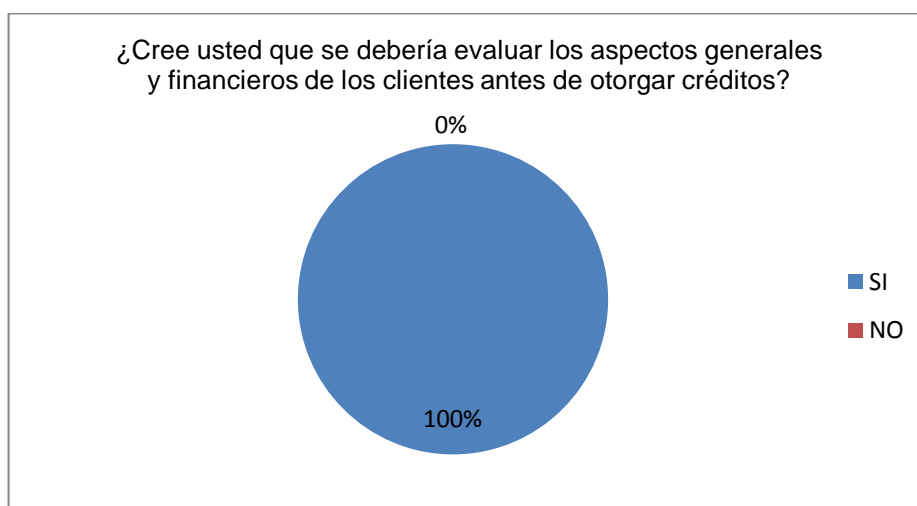
¿Cree usted que se debería evaluar los aspectos generales y financieros de los clientes antes de otorgar créditos?

SI	NO	TOTAL
10	0	10
100%	0%	100%

**Tabla No. 17:** Cuestionario pregunta No. 11

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 15:** Cuestionario pregunta No. 11

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados considera que siempre es necesario tener una evaluación rigurosa al sujeto de crédito.

Se puede decir que a la empresa le urge implementar una política de evaluación al sujeto de crédito tanto económica, financiera y personal para una buena concesión de crédito y poder de esta manera minimizar el riesgo de la cartera.

### Pregunta No. 12

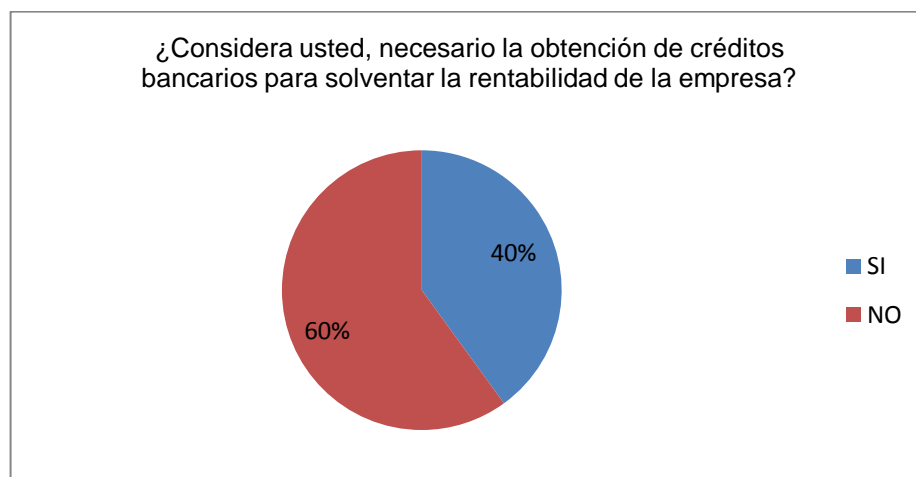
¿Considera usted necesario la obtención de créditos bancarios para solventar la rentabilidad de la empresa?

SI	NO	TOTAL
4	6	10
40%	60%	100%

**Tabla No. 18:** Cuestionario pregunta No. 12

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 16:** Cuestionario pregunta No. 12

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 44% de los encuestados dice que si son necesarios los créditos bancarios, mientras que el 56% manifiesta que no son necesarios según las necesidades de liquidez.

Para poder solventarse la empresa se ve obligada a realizar créditos bancarios lo que genera un costo por los gastos incurridos en el mismo, pero es necesario para poder inyectar el capital faltante en ese momento.



### Pregunta No. 13

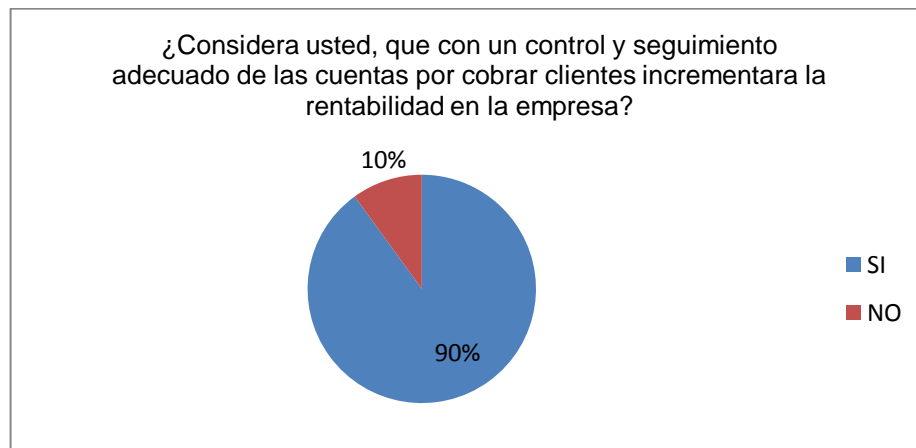
¿Considera usted que con un control y seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar clientes se incrementara la rentabilidad en la empresa?

SI	NO	TOTAL
9	1	10
90%	10%	100%

**Tabla No. 19:** Cuestionario pregunta No. 13

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 17:** Cuestionario pregunta No. 13

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 89% de los encuestados manifiesta que con un buen control y seguimiento de las cuentas por cobrar incrementará la rentabilidad, y el 11% dice que no se incrementará.

Según los encuestados el buen control y seguimiento de las cuentas por cobrar incrementará la rentabilidad en la empresa eso denota que se debe aplicar correctamente las políticas, procesos y procedimientos los cuales lleven al buen manejo de la cuenta.

### Pregunta No. 14

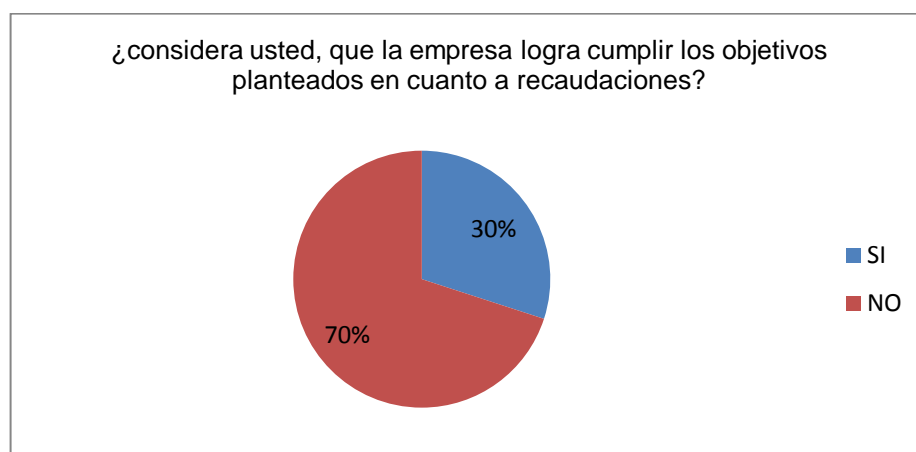
¿Considera usted, que la empresa logra cumplir los objetivos planteados en cuanto a recaudaciones?

SI	NO	TOTAL
3	7	10
30%	70%	100%

**Tabla No. 20:** Cuestionario pregunta No. 14

**Elaborado por:** JO GACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Empresa VAGUE.



**Gráfico No. 18:** Cuestionario pregunta No. 14

**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

### Análisis e Interpretación

El 33% de los que participan en la empresa Vague sostiene que se cumplen los objetivos planteados en cuanto a recaudaciones mientras que el porcentaje más importante dice que no se logra cumplir y que se debe poner mayor énfasis en cobranzas.

Se debe incrementar un presupuesto de cobranzas en base al presupuesto de ventas del mes anterior para así no incrementar la cartera que mantiene cada vendedor.

### **4.3 ANÁLISIS FINANCIERO**

#### **4.3.1. Cartera Vencida**

Datos:

Cartera Vencida \$ 26141.28

Cartera Total \$ 208342.04

Formula:

$$CarteranoRecuperada = \frac{CarteraVencida}{CarteraTotal}$$

Despeje:

$$CarteranoRecuperada = \frac{26141.28}{208342.04}$$

$$CarteranoRecuperada = 7.97\%$$

De la cartera total de la empresa VAGUE podemos observar que el 7.97% está en mora es decir fuera de las expectativas de cobro de la empresa. El monto de créditos es alto lo cual afecta a la disponibilidad de efectivo, debido a que si uno de los créditos no es cancelado oportunamente la empresa está en la obligación de recurrir a otras formas de financiamiento como son los créditos bancarios.

#### **4.3.2. Razón Corriente.-**

Datos:

Activo Corriente \$ 606,792.39

Pasivo Corriente \$ 621,547.30

Formula:

$$RazonCorriente = \frac{ActivoCorriente}{PasivoCorriente}$$

Despeje:

$$RazonCorriente = \frac{606792.39}{621547.30}$$

$$RazonCorriente = 0.98$$

La razón corriente en el segundo semestre del 2014 de la Empresa VAGUE, es de 0.98 a 1, esto significa que la disponibilidad inmediata de sus activos no le permite afrontar sus compromisos a corto plazo teniendo un déficit de 0.18. Asumiendo lo anterior, el punto principal de análisis es que la empresa no tiene la capacidad de cubrir sus obligaciones corrientes para lo cual debe buscar nuevas formas de vender de contado para mantener mayor disponibilidad de efectivo.

#### **4.3.3. Prueba Ácida.-**

Datos:

Activo Corriente	\$ 606,792.39
Pasivo corriente	\$ 621,547.30
Inventarios	\$ 280,432.69

Formula:

$$PruebaAcida = \frac{ActivoCorriente - Inventarios}{PasivoCorriente}$$

Despeje:

$$PruebaAcida = \frac{606792.39 - 280432.69}{621547.30} 100$$

$$PruebaAcida = 0.53$$

También conocida como prueba de liquidez seca. La empresa presenta una prueba acida de 0.53 a 1. Lo anterior quiere decir que por cada dólar que se debe a corto plazo se cuenta, para su cancelación con 0.53 centavos en activos corrientes de fácil realización sin tener que recurrir a

la venta de inventarios. En otras palabras la empresa VAGUE puede cubrir el 53% de los pasivos corrientes o de corto plazo.

#### 4.3.4. Capital de Trabajo

Datos:

Activo Corriente     \$ 606,792.39  
Pasivo Corriente     \$ 621,547.30

Formula:

$$\text{Capitalde trabajo} = \text{ActivoCorriente} - \text{PASivoCorriente}$$

Despeje:

$$\text{Capitalde trabajo} = 606792.39 - 621547.30$$

$$\text{Capitalde trabajo} = -14754.91$$

El resultado anterior indica que, al finalizar el segundo semestre del año 2014 la empresa tiene -14754.91 dólares de pasivo corriente no financiados con recursos de la empresa a corto plazo. Vague no puede financiar un valor muy importante de sus pasivos corrientes con su disponibilidad inmediata.

El capital de trabajo negativo de la empresa no facilita un respiro en Lam liquidez de la empresa.

#### 4.3.5. Rentabilidad sobre el Activo

Datos:

Activo Bruto \$ **620,389.28**  
Utilidad Neta \$ **5,004.24**

Formula:

$$ROA = \frac{\text{UtilidadNeta}}{\text{ActivoBruto}} 100$$

Despeje:

$$ROA = \frac{5004.24}{620389.28} 100$$

$$ROA = 0.008\%$$

La rentabilidad sobre el activo de la empresa VAGUE es de 0.8% esto denota que los activos están generando 0.008 centavos de dólar por cada dólar en activos brutos registrados. Lo cual indica que la empresa no es prospera, ni rentable.

#### 4.3.6. Rentabilidad sobre el patrimonio

##### Datos:

Patrimonio               \$ 1158.03

Utilidad Neta           \$ 5.004.24

##### Formula:

$$ROI = \frac{UtilidadNeta}{Patrimonio} 100$$

##### Despeje:

$$ROI = \frac{5004.24}{1158.03} 100$$

$$ROI = 432.13\%$$

El ROI de la empresa VAGUE es de 432.13% ello significa que cada dólar registrado en el patrimonio ha generado 4.32 dólares.

#### 4.3.7. Margen Bruto

##### Datos:

Ventas Netas           \$ 3056102.50

Utilidad Neta           \$ 7,849.74

##### Formula:

$$MargenBruto = \frac{UtilidadNeta}{VentasNetas} 100$$

Despeje:

$$\text{MargenBruto} = \frac{7849.74}{3056102.50} 100$$

$$\text{MargenBruto} = 0.003\%$$

El 0.003 % indica que por cada dólar que ingresa a la empresa VAGUE se obtiene por ventas 0.003 centavos de utilidad bruta

#### **4.3.8. Margen Neto**

Datos:

Ventas Netas           \$ 3056102.50

Utilidad Neta           \$ 5.429.38

Formula:

$$\text{MargenNeto} = \frac{\text{UtilidadNeta}}{\text{VentasNetas}} 100$$

Despeje:

$$\text{MargenNeto} = \frac{5429.38}{1565100.13} 100$$

$$\text{MargenNeto} = 0.002\%$$

El 0.002 % indica que por cada dólar que ingresa a la empresa VAGUE se obtiene por ventas 0.002 centavos de utilidad neta.

#### **4.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Luego de determinar el problema y realizada la investigación de campo, se procede a plantear la hipótesis con la correspondiente operación de las variables. Para el desarrollo del método estadístico, procedemos a utilizar dos tablas de frecuencias una por cada variable, en donde se detallan los resultados de las encuestas realizadas.

La hipótesis será verificada mediante el método estadístico “t” de Student, como se indicó en el capítulo 3, con el propósito de comprobar si los valores de frecuencia obtenidos en las encuestas son representativos.

**Variable independiente.-**

**Pregunta No. 7**

¿Se encuentra definido, el monto que como crédito puede concederse a cada cliente sin la aprobación expresa del gerente de la empresa?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	6	60%
NO	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

**Tabla No. 21:** Variable independiente  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)  
**Fuente:** Investigación de campo

**Variable dependiente.-**

**Pregunta No. 12**

¿Considera usted, necesario la obtención de créditos bancarios para solventar la rentabilidad de la empresa?

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SI	4	40%
NO	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

**Tabla No. 22:** Variable dependiente  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)  
**Fuente:** Investigación de campo



**Verificación de datos.-**

N	PREGUNTAS	RESPUESTAS		TOTAL
		1	2	
		SI	NO	
1	7 ¿Se encuentra definido, el monto que como crédito puede concederse a cada cliente sin la aprobación expresa del gerente de la empresa?	6	4	10
2	12 ¿Considera usted, necesario la obtención de créditos bancarios para solventar la rentabilidad de la empresa?	4	6	10
<b>TOTAL</b>		10	10	20

**Tabla No. 23:** Verificación de datos

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

**Fuente:** Investigación de campo

**Calculo estadístico t de student.-**

**Formula.-**

$$t = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

**Despeje.-**

$$t = \frac{(0.33333 - 0.22222)}{\sqrt{(0.27777 * 0.72222) * \left( \frac{1}{14} + \frac{1}{14} \right)}}$$

$$t = \frac{0.111111111}{0.042343859}$$

T de student calculada **2,627122979**

## 1 Planteamiento de la Hipótesis

Las políticas de crédito se relaciona con la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato en el segundo semestre del año 2014.

### **Hipótesis Nula.-**

**Ho.-** Las políticas de crédito no se relaciona con la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato en el segundo semestre del año 2014.

### **Hipótesis Alternativa o de Investigación.-**

**Hi.-** Las políticas de crédito se relaciona con la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato en el segundo semestre del año 2014.

### **Grados de libertad**

$$gl = n1+n2-2$$

En donde:

gl = Grados de libertad

n1 = Muestra Variable Independiente

n2 = Muestra Variable Dependiente

Por lo tanto:

$$g1= 18+18-2$$

$$gl= 34$$

### Representación gráfica.-

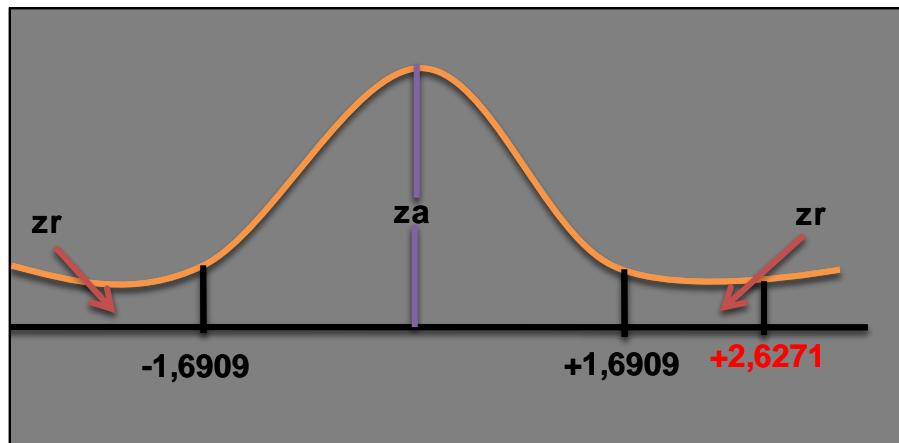


Gráfico No. 19: Representación estadística T de student

Elaborador por: JOGACHO, Jorge. (2015)

Fuente: Investigación de campo

### Regla de Decisión

Si  $t_{\text{Calculado}} > t_{\text{tabla}}$  Rechazar  $H_0$  y Aceptar  $H_1$

Si  $t_{\text{Calculado}} = < t_{\text{tabla}}$  Aceptar  $H_0$

**Conclusión.-** Con los datos obtenidos a través de las encuestas se puede determinar que el valor de  $t$  de student es **2.6271** el cual es mayor al expresado en la tabla Estadística, que es de **1.6909**, por lo cual se acepta la Hipótesis alternativa.

**Hi.-** Las Políticas de crédito incide en la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato en el segundo semestre del 2014.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Las conclusiones a las que se ha llegado, una vez terminada la parte de análisis documental y de la observación realizada durante el periodo de la investigación ha permitido dar una opinión sobre el problema planteado en el presente trabajo, así como de sus causas y efectos. Entre los cuales se puede mencionar:

- ❖ Las políticas crediticias de Vague distribuciones no están siendo aplicadas correctamente, por lo cual se debe llevar un seguimiento de cómo se aplica.
  
- ❖ El vendedor no verifica el ingreso al sistema de los cobros diarios.
  
- ❖ El vendedor no tiene conocimiento de cuál es el monto máximo de crédito que debe conceder sin la autorización del gerente de la empresa.
  
- ❖ No se analiza los reportes de cuentas por cobrar con los documentos físicos.
  
- ❖ Para poder solventarse la empresa se ve obligada a realizar créditos bancarios lo que genera un costo por los gastos incurridos en el mismo.

## 5.2 RECOMENDACIONES

A continuación se señalan las recomendaciones, luego de realizar el trabajo de investigación, las cuales se espera que se ejecuten por la administración. Entre algunas se puede mencionar:

- ❖ Establecer montos de crédito autorizados por el vendedor y otro por el gerente de la empresa
- ❖ A la empresa le urge implementar una política de evaluación al sujeto de crédito tanto económica, financiera y personal para una buena concesión de crédito.
- ❖ Se debe incrementar un presupuesto de cobranzas en base al presupuesto de ventas del mes anterior para así bajar la cartera vencida que mantiene cada vendedor.
- ❖ Emitir reportes diarios de cuentas por cobrar para que sean cotejados con los documentos físicos.
- ❖ Poner en práctica las políticas y procedimientos crediticios.
- ❖ Aplicar índices financieros para medir el rendimiento de la empresa, para conocer las áreas más difíciles de solucionar y que merecen un trato especial.

## **CAPÍTULO VI PROPUESTA**

### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

#### **6.1.1 Título:**

Modelo de gestión crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato.

#### **6.1.2 Institución ejecutora:**

VAGUE (Distribuidor exclusivo industrias Ales).

#### **6.1.3 Beneficiarios:**

- ✓ Gerente Propietario (Sr. Paul Guerra),
- ✓ Analista financiera (Ing. María Augusta Vascones),
- ✓ Colaboradores de la empresa.

#### **6.1.4 Ubicación:**

- Provincia: Tungurahua,
- Cantón Ambato,
- Dirección Tenerife 01-58 y Barcelona (Sector Mercado Sur)

### **6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución**

Fecha de inicio: 1JULIO 2014 Fecha de finalización: 30 Abril 2015

### **6.1.6 Equipo responsable:**

- Gerente Vague: Sr. Paul Guerra.
- Gerente administrativo Ing. María Augusta Vascones
- Contadora: Dra. Mariela Cosquillo
- Departamento de ventas: Fuerza de ventas
- Docente Tutor: Dr. Esteban Caiza
- Investigador: Jorge Jogacho

### **6.1.7 Costo**

Para el desarrollo y financiamiento de la presente investigación se necesitó tanto recursos económicos como materiales por un total de \$ 950 dólares americanos, los cuales serán autofinanciados por el responsable del trabajo de investigación.

## **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La empresa Vague, es distribuidor exclusivo de Industrias Ales C.A., se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo, entre la gama de productos que distribuye están las líneas de Procter, Comprobalan, Elaborados, 3M, Gillette, teniendo una zona blindada la cual comprende: Ambato, (zona Sur y Oeste), Puyo y Tena.

De la investigación realizada en la empresa VAGUE, se obtuvo como resultado que sus políticas de crédito no están claramente definidas,

provocando una inflación en el exigible de la empresa. La concentración de créditos que se les ha concedido a ciertos clientes ha ocasionado iliquidez en la empresa teniendo que recurrir la misma a otras formas de financiamiento.

La rentabilidad se ve limitada por el inadecuado proceso en el otorgamiento de créditos, restringiendo la capacidad adquisitiva de la empresa al no contar con la liquidez para realizar dichas transacciones afectando su competitividad en el mercado. En el desarrollo del presente trabajo investigativo se tomará como referencia el siguiente trabajo:

### **6.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Vague al ser una empresa de distribución de consumo masivo debe tener un control adecuado de clientes en cuanto a créditos se refiere, los cuales se deben documentar con papeles llamados facturas y demás requisitos necesarios para la obtención de créditos comerciales.

La aplicación de políticas de créditos y cobranzas es muy importante en la empresa ya que mediante el uso adecuado de las políticas y el manejo al cliente esto se logrará mejorar la liquidez y por ende la rentabilidad, así como brindar herramientas valiosas al momento de otorgar créditos, previniendo posibles pérdidas.

La propuesta es plenamente justificada por la importancia práctica que conlleva. Es posible realizar ya que se cuenta con el tiempo necesario y acceso directo a las fuentes de información proporcionados por la empresa Vague.



## **6.4 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Estructurar un modelo de gestión de crédito y cobranzas para mejorar la rentabilidad de la empresa Vague de la ciudad de Ambato.

### **Objetivos específicos**

- ✓ Determinar índices financieros que permitan evaluar la rentabilidad.
- ✓ Establecer procesos, y políticas de créditos y cobranzas.
- ✓ Elaborar flujogramas como guía para el área de créditos y cobranzas de la empresa VAGUE.

## **6.5 ANÁLISIS DE LA FACTIBILIDAD**

### **Tecnológico.-**

La empresa cuenta con infraestructura óptima con lo cual se puede brindar un adecuado servicio a cada uno de los clientes. Tiene la licencia del sistema contable SACI “Sistema de Acceso al Centro de Información”, desde el cual se puede acceder a importante información de la empresa y acceder a distintos reportes importantes, todo esto me permite realizar la correspondiente investigación para evaluar los procesos de créditos que permitirán optimizar la cartera vencida.

### **Económico financiero.-**

La propuesta en el ámbito económico-financiero se basa en mejorar la rentabilidad de la empresa con una adecuada selección del sujeto a crédito. Vague posee recursos económicos suficientes que permite la

implementación de procesos en las políticas de crédito. Lo que significa que este estudio tiene un gran potencial de convertirse en un hecho real que beneficiará a la comunidad

### **Socio-Cultural.-**

Para la empresa Vague es muy importante la implementación de procesos de créditos, ya que tendrá un impacto muy importante en la colectividad. Al ser esta un ente comercial es necesario que las personas conozcan cada uno de los pasos a seguir para obtener créditos. VAGUE cuenta con personal dispuesto a cambios para mejorar la situación actual de la empresa tomando en cuenta que con la aplicación de los procesos, políticas y procedimientos de créditos se alcanzarán los objetivos propuestos.

### **Organizacional.-**

La empresa Vague en la cual se realizó la investigación, brinda todas las facilidades organizacionales ya que provee la información necesaria para el desarrollo de la misma. Además de que permite a su personal colaborar con sus conocimientos técnicos y prácticos. Adicionalmente la organización permitió el uso de su infraestructura y equipos.

### **Legal.-**

La aplicación se encuentra dentro de las normas legales establecidas, ya que no se contrapone a los procedimientos legales que dictamina la constitución, el código de relaciones laborales, el código tributario vigente la ley de régimen tributario interno y demás leyes establecida para la empresa.

La propuesta es viable ya que cuenta con los permisos obligatorios estipulados por las empresas privadas y respaldadas por leyes que permiten la recuperación de las Cuentas por Cobrar Clientes.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA**

### **6.6.1 VENTAS**

Autores como **Zapata(2005)**, mencionan:

“La venta es una transacción mercantil por medio de la cual ciertos bienes (mercadería) se traspasa a la propiedad de otro, recibiendo a cambio una promesa de pago posterior o el equivalente en dinero, o la combinación de estos.” La cuenta ventas es un rubro de resultados que denota rendimiento o beneficio. La denominación es común, sea cual fuese el sistema de control contable que se utilice, aunque el tratamiento, en ciertas circunstancias, difiere levemente. Las ventas de mercadería se pueden clasificar de la siguiente manera: 9 Por su cuantía: al por menor (detal o menudeo), al por mayor (mayoreo). Por las condiciones: de contado o en efectivo, a crédito o a plazos.”

#### **6.6.1 .1 El crédito**

El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

El crédito comercial sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías. Facilita las ventas, la producción, el desarrollo

del capital y el incremento de ganancias. El crédito comercial es generalmente de corto plazo 8, 15 y 30 días, aunque algunas empresas trabajan con créditos de hasta 45 y 60 días.

### **Ventajas del crédito**

En la actualidad el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce beneficios como:

- Aumento de los volúmenes de venta
- Acelera la producción y la distribución
- Ampliación y apertura de nuevos mercados
- Imagen positiva
- Lealtad
- Da oportunidad a las empresas de agilizar sus operaciones comerciales.
- Imagen positiva

### **Desventajas del crédito**

- Falta de liquidez
- Insolvencia
- Fraude
- Demora en el tiempo de pago
- Perdida cambiaria

#### **6.6.1 .1 .1 Las C´S del crédito**

Para el contador **Pérez(2014, pág. 42)**, dice:

“La complejidad en el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, parte sin duda alguna, de asegurar el retorno de

la inversión, uno de los canales por los que se dan más pérdidas en el ciclo económico del negocio es: el exceso de cuentas incobrables puesto que los costos derivados de estas impactan de manera directa en las utilidades de la empresa

### ❖ **Carácter**

Se dice que una persona tiene carácter cuando está gobernada por un alto sentido de lo moralmente correcto en los negocios; así definido, el carácter se convierte en crediticio cuando estas cualidades se combinan y hacen a la persona consciente de sus compromisos de crédito y deudas.

Cuando hacemos un análisis de crédito, lo que buscamos es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, para ello no disponemos de una bola de cristal que nos permita ver con claridad ese futuro incierto, por lo que debemos echar mano de información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al pasado (cómo se ha comportado en operaciones crediticias pasadas) y al presente (cómo se está comportando actualmente en relación a sus pagos) esto nos marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

- Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito.
- Obtener un Reporte de Sociedades de Información Crediticia
- Verificar demandas judiciales
- Obtener Referencias Bancarias.

## ❖ **Capacidad**

Cuando se trata de crédito a empresas su evaluación toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

Los nuevos negocios ofrecen un difícil problema para el departamento de Crédito, pues miles de establecimientos cada año, fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad de llevar un negocio con éxito (cifras compartidas por la empresa de consultoría financiera PWC nos dicen que cerca del 50% de las empresas no llegan a cumplir 1 año de operación).

En general de lo que se trata aquí es de saber qué tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio, recordemos que la mejor venta es la que se repite ya que no solo buscamos una compra esporádica sino que el cliente tenga la capacidad de seguir comprando constantemente y pagándonos oportunamente.

## ❖ **Condiciones**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre los que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- Modificaciones políticas y económicas
- Entorno natural
- Ubicación y condiciones del inmueble (seguro contra robo, incendio, temblores, etc.)

Si bien estos factores no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

## ❖ Colateral

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace las veces de un plan alternativo de cobro, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de respaldo colateral o segunda fuente podrían ser:

- Aval
- Pagaré en garantía
- Contrato prendario
- Fianza
- Seguro de crédito
- Depósito en garantía
- Garantía inmobiliaria, etc.

Una recomendación que hacen los expertos sobre este tema es que no se debe determinar el monto del crédito basado en el valor que tiene la garantía, pues es una práctica poco sana ya que lo que se pretende es que el monto del financiamiento se calcule con la base de la capacidad de pago del cliente y no con el valor de lo que le podemos embargar si no paga.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos.

## ❖ Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para

su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos de aplicación práctica para que a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.”

Como se puede apreciar, un negocio sano desde el aspecto financiero inicia desde el momento en que se analiza la posibilidad de venderle a un cliente a crédito y el posible resultado de este análisis dará los elementos que permitirán, no sólo determinar el monto de la línea, sino que además los datos necesarios para conocer mejor a cada cliente en la cartera y construir junto con ellos una oportunidad de negocio a la medida de sus necesidades y sin duda con mayores posibilidades para tener éxito.

#### **6.6.1.2 Cobranzas**

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como:

- Facturas
- Pagares
- Letras de cambio
- Otros títulos valores

Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo , cuando genera efectivo por parte del pago



de sus clientes , por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración

Según lo establecido por **Santandreu(2015)** dice:

Toda actividad económica empresarial demanda una inversión en activos corrientes. A modo de ejemplo podrían citarse:

Para las actividades de fabricación y comercialización se precisan materias primas; productos en proceso de fabricación y productos acabados. Estos stocks, exigen unas cantidades mínimas que corresponden al stock de seguridad con la finalidad de evitar roturas de producción y dar un buen servicio a los clientes.

Es habitual la concesión de un plazo de pago a los clientes, en función de las normas y costumbres del entorno o de la política comercial.

Se debe disponer de unos recursos financieros líquidos (efectivo y activos líquidos) para atender puntualmente a los pagos, en el caso de retrasos en los cobros.

Atender a esos condicionantes, exige la disposición de unos fondos de financiación que ocasionan costes, por lo que deben gestionarse óptimamente.

La primera fuente de financiación de la empresa son los cobros por la facturación o ventas. El objetivo principal de la política de cobros consiste en acelerar el circuito en base a la recaudación de los días de concesión de pago a los clientes para minimizar los gastos financieros así como de reducir el riesgo.

### **Políticas de cobranza**

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Una efectiva labor de cobranza está relacionado con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente .La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros

## **Deducciones**

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- ✓ Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- ✓ Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- ✓ Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- ✓ En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- ✓ Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

### **6.6.1 .3 POLÍTICA DE CRÉDITO**

**Mill (2003)**, definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. 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.

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.

El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio. Puede ser definido como "el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito, por consiguiente, la confianza que se tiene en la capacidad de cumplir, en la posibilidad, voluntad y solvencia de un individuo, por lo que se refiere al cumplimiento de una obligación contraída.

### **6.6.1 .4 CONTROL INTERNO**

Citando a **Mantilla & Cante (2005, pág. 99)**, dice que:

“Proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de la entidad, por su grupo directivo y por el

resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- 1.- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- 2.-Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- 3.-Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

### **6.6.1 .5 RENTABILIDAD**

Según lo establecido por **Sánchez Ballesta**(2015), dice:

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.

En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado.

En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

#### **La rentabilidad en el análisis contable.-**

Según lo establecido por **Sánchez Ballesta**(2015), dice:

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

## **Indicadores financieros**

Un indicador financiero es la relación que existe entre dos cantidades tomadas de los estados financieros.

### **Índice de liquidez o razón corriente**

Según **Dumrauf(2003, pág. 59)**, manifiesta que:

Mide la capacidad de una empresa de convertir sus objetivos en caja o de obtener caja para satisfacer su pasivo circulante. Es decir mide la solvencia de una empresa en el corto plazo.

Índice de liquidez se utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones de corto plazo, a partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de situaciones adversas. En esencia, deseamos comparar las obligaciones de corto plazo los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones.

Formula:

$$RazonCorriente = \frac{ActivoCorriente}{PasivoCorriente}$$

## **Margen**

El margen de beneficio o simplemente margen, es la diferencia entre precio de venta, sin IVA y los costes de producción o de adquisición del producto. Es posible calcular distintos márgenes dependiendo de los costes que se imputan al producto:

### **El margen bruto.-**

Es la diferencia entre el precio de venta (sin-IVA) de un bien y el precio de compra del mismo. Este margen bruto, que suele ser unitario, es un margen de beneficio antes de impuestos. Se expresa en unidades monetarias/unidad vendida.

Formula:

$$\text{MargenBruto} = \frac{\text{UtilidadBruta}}{\text{VentasNetas}} 100$$

### **El margen neto.-**

Es el margen de beneficio después de los impuestos; esto es, el margen bruto unitario menos los impuestos repercutibles en ese producto. También se expresa en unidades monetarias/unidad vendida.

Formula:

$$\text{MargenNet} = \frac{\text{UtilidadNeta}}{\text{VentasNetas}} 100$$

## **Rentabilidad sobre el patrimonio**

Los indicadores de rentabilidad del patrimonio sirven para observar el margen real de rentabilidad de los propietarios con relaciona a su

inversión, este valor debe compararse con el costo de oportunidad, es decir con las alternativas posibles del mercado.

Formula:

$$ROI = \frac{UtilidadNeta}{Patrimonio} 100$$

### **Rentabilidad sobre el Activo**

El retorno sobre activos mide la capacidad efectiva de la firma para remunerar a todos los capitales puestos a su disposición, sean propios o ajenos. Ésta es una medida más adecuada de rentabilidad, ya que muestra su retorno operativo por cada dólar de capital.

Formula:

$$ROA = \frac{UtilidadNeta}{ActivoBruto} 100$$

Según **Dumrauf (2003, pág. 59)**, manifiesta que:

### **Prueba Ácida.-**

La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa, para medir su capacidad de pago. Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo. Se considera de gran importancia que la empresa disponga de los recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos de un momento a otro.

Por lo tanto, la empresa debe garantizar que en una eventualidad así, se disponga de los recursos sin tener que

recurrir a financiamiento adicional, precisamente para cubrir un pasivo. Para determinar la disponibilidad de recursos que posee la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo, se recurre a la prueba ácida, la cual determina la capacidad de pago de la empresa sin la necesidad de realizar sus inventarios.

La disponibilidad de efectivo o bienes y derechos fácilmente convertibles en efectivo de la empresa está representada por el efectivo, las inversiones a corto plazo, la cartera y los inventarios. La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo y algunas inversiones.

La razón por la que se excluyen los inventarios, es porque se supone que la empresa no debe estar supeditada a la venta de sus inventarios para poder pagar sus deudas. Esto es especialmente importante en aquellas empresas en la que sus inventarios no son de fácil realización o en empresas en decaimiento comercial, que por su situación no pueden garantizar una oportuna venta, por lo que tampoco podrán garantizar un oportuno pago de sus deudas si están “garantizadas” con inventarios.

Formula:

$$PruebaAcida = \frac{Activocorriente - Inventarios}{Pasivocorriente}$$

### **Capital de Trabajo**

La definición más básica de capital de trabajo lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos como activo corriente. (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios).

La empresa para poder operar, requiere de recursos para cubrir necesidades de insumos, materia prima, mano de obra, reposición de activos fijos, etc. Estos recursos deben estar disponibles a corto plazo para cubrir las necesidades de la empresa a tiempo.



Para determinar el capital de trabajo de una forma más objetiva, se debe restar de los Activos corrientes, los pasivos corrientes. De esta forma obtenemos lo que se llama el capital de trabajo neto contable. Esto supone determinar con cuántos recursos cuenta la empresa para operar si se pagan todos los pasivos a corto plazo.

Formula:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

### **Cartera Vencida**

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación.

Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; y para el de los créditos a la vivienda, 90 días. De acuerdo con la regulación aplicable, los créditos declarados vencidos que liquiden totalmente los saldos pendientes de pago o que siendo créditos reestructurados o renovados cumplan con el pago sostenido del crédito, volverán a considerarse cartera vigente. Debido a que este rubro es una salida de cartera vencida, se registra con signo negativo. Los traspasos netos, son la diferencia entre los traspasos a cartera vencida y los traspasos a cartera vigente.

Formula:

$$\text{Cartera no recuperada} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

### **6.6.1 .6 Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar Según **Whittington**(2005 pag. 377)en su libro dice:

Las cuentas por cobrar incluyen no solo las reclamaciones contra los clientes provenientes de la venta de bienes o servicios, sino también de préstamos a funcionarios o empleados, préstamos a subsidiarias, reclamaciones contra otras compañías, reclamación de reembolso de impuestos y anticipos a proveedores.

Los documentos por cobrar son promesas escritas de pagar ciertas cantidades en fechas futuras, casi siempre sirven para manejar transacciones de montos sustanciales; los utilizan constantemente empresas industriales y comerciales.

Un documento o contrato de pago en abonos se utiliza en intercambio que otorga la posesión de productos al cliente, pero permite al vendedor un derecho prendario sobre ellos hasta que reciba el último pago.

### **6.6.1 .7 GARANTÍA**




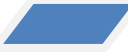


Según **Vallado Fernández (2015)**, La fase que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada. El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada.

### **6.6.1 .8 DIAGRAMAS DE FLUJO**

Un diagrama es un gráfico que presenta en forma esquematizada información relativa e inherente a algún tipo de ámbito, como ser la política o la economía de alguna nación o empresa y que aparecerá representada numéricamente y en formato tabulado. Se basa en la utilización de diversos símbolos para operaciones específicas, se les

llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conocen por medio de fechas para indicar la secuencia de operación.

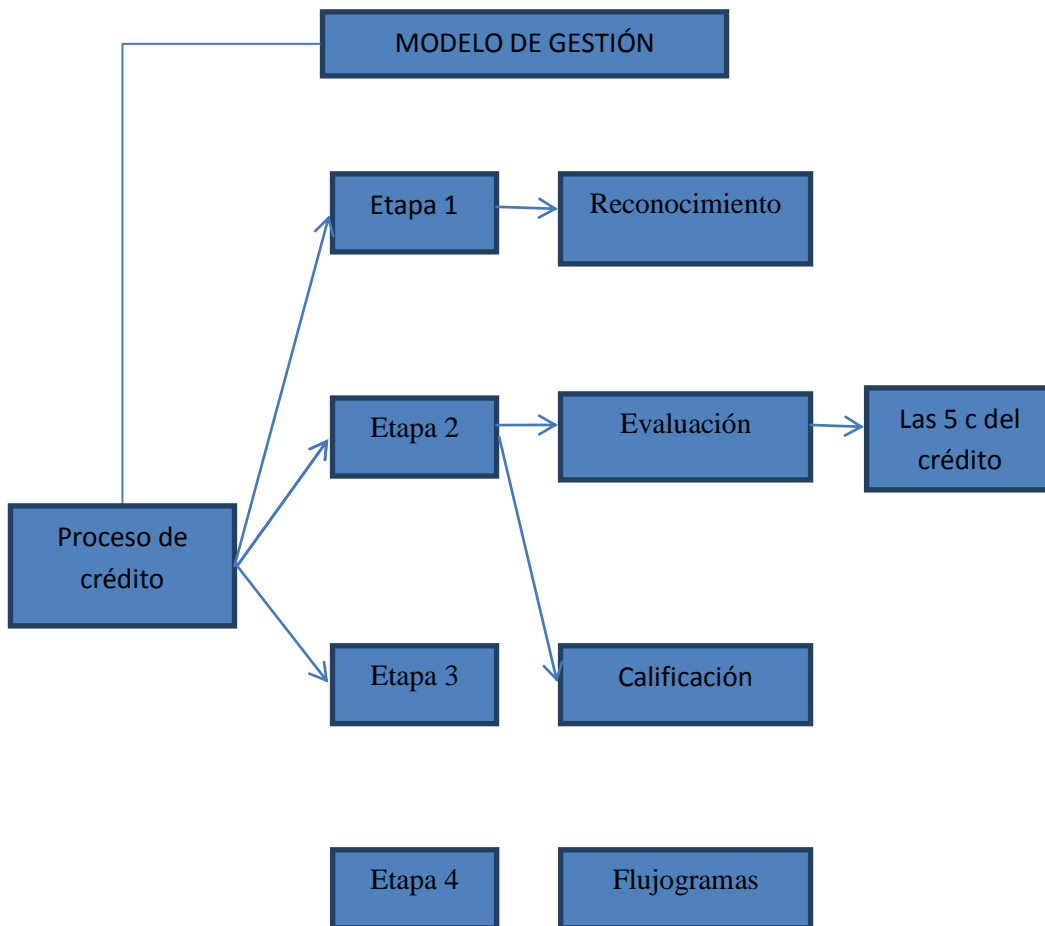
**La simbología utilizada en diagramas se expone a continuación:**

SÍMBOLO	NOMBRE	EXPLICACIÓN
	Inicio o fin	Muestra la dirección y sentido del flujo de proceso, conectando los símbolos
	Actividad	Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso
	Decisión	Indicamos puntos en que se toman decisiones. Si o No
	Datos	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad
	Conector	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.
	Documento	Se utiliza para hacer referencia o consulta de un documento específico en un punto del proceso.

**Tabla No. 24:** Simbología flujogramas  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)  
**Fuente:** Investigación documental

## 6.7 METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO

### Esquema de la propuesta



## ETAPA 1

### **6.7.1- RECONOCIMIENTO**

#### PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA 2015

##### **6.7.1.1. Introducción.-**

Considerando la importancia de contar con procesos y procedimientos en la aplicación de créditos y cobranzas que proporcionen información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios responsables en los diferentes niveles de la organización, se ha desarrollado el presente documento.

Para su manejo se indican y describen los componentes que lo integran:

- Estructura orgánica del departamento: Se integra para dar una visión general de la jerarquización de la Unidad.
- Simbología de Diagramas: Se incluye las figuras que se utilizan en las representaciones graficas de los procedimientos.
- Descripción y diagramas de procedimientos: Se expone de manera clara y concreta, cuales son las actividades que le son inherentes a cada proceso y el área y/o puesto responsable de realizarlas.
- Firmas de autorización: Se incluye las firmas de autorización dando formalidad al documento.

### **6.7.1.2. Políticas Generales**

Las políticas dentro de la empresa se hacen necesarias para alcanzar los objetivos, estas se implementan en base al análisis de la empresa, por lo que debe tomarse en cuenta:

1. La cultura de la empresa
2. La competencia
3. Los recursos disponibles
4. Las variables del entorno

### **6.7.1.3. Áreas relacionadas dentro de la empresa**

#### **Ventas y cobranzas**

Este departamento es el encargado de ofrecer los diferentes productos a los clientes por medio de sus ejecutivos en ventas, utilizando estrategias apropiadas que permitan incrementar las ventas para lo cual deben cumplirlos siguientes pasos:

- Planeamiento
- Acercamiento
- Verificación
- Presentación
- Cierre
- Mercadeo
- Anotaciones

El departamento de ventas se encarga del estudio, análisis de la solicitud de créditos, la respectiva actualización, así como la gestión y organización de la cobranza. Antes de la aprobación de los créditos se deberá informar al cliente de las condiciones de crédito que van a regir las operaciones

comerciales, para evitar problemas futuros al momento de efectuar la gestión de cobranza.

### **Facturación**

El área de facturación es muy importante ya que revisa si la venta es a crédito o contado, verifica que la solicitud esté debidamente firmado por los responsables de la aprobación, para luego emitir el comprobante respectivo, así como el posterior envío de los comprobantes a bodega, al departamento de contabilidad y al departamento de créditos y cobranza la copia correspondiente.

Además este departamento se encargará de verificar que la requisición de la factura emitida cumpla con los requisitos establecidos en la ley.

### **Bodega y despacho**

El jefe de bodega debe tener control total y responsabilizarse de la calidad de productos y debe estar pendiente del personal bajo su cargo. La factura es el único documento que abaliza la entrega de mercadería al cliente, es necesario documentar toda la mercadería que se despacha ya sea con facturas o a su vez mediante transferencia en el caso de ser traslado a la sucursal.

### **Contabilidad**

Se encarga de registrar todas las operaciones contables de la empresa, con el fin de tener la información disponible en el momento requerido para el análisis de la situación de la empresa y la toma de decisiones, tiene la función de controlar todo lo concerniente a inventarios y las estadísticas empresariales.

## ETAPA 2

### **6.7.2- EVALUACIÓN**

#### **6.7.2.1. Conocimiento sobre el otorgamiento y recuperación de créditos**

La finalidad primordial es lograr buen manejo de los créditos y la cobranza dentro de la empresa para lo cual se establece políticas, procesos y procedimientos que deberán ir encaminados a minimizar el riesgo a través de un eficiente control en el otorgamiento de créditos definiendo los límites de autorización delegados por la gerencia, además de los términos y condiciones en que deben otorgarse.

#### **6.7.2.2. Asesoría y evaluación al cliente**

Consiste en promocionar el producto al cliente en esta etapa permite conocer al mismo mediante la indagación de sus intereses y necesidades, las cuales se pretende suplir a través de la realización de la venta.

Son sujetos de crédito aquellos cuya capacidad financiera y solvencia pueda comprobarse, además de evaluar su moralidad y compromiso para cumplir con las obligaciones económicas contraídas a través de sus referencias. Debido a no siempre es el moroso es quien no puede pagar, sino también no quiere hacerlo. Para eso se debe pedir requisitos.

A continuación se detalla pasos que debe seguir la empresa para el otorgamiento de créditos.



**Pasos:**

1. El vendedor se acerca al negocio del cliente
2. Ofrece los productos
3. Indica las formas de pago
4. Las primeras compras van a ser de contado
5. El vendedor pacta la fecha de entrega

**Sujetos de crédito:**

- ✓ El cliente que registre más de cinco compras en la empresa, y su promedio debe ser mayor a \$50 dólares americanos, si registra compras menores al valor mencionad será descartado.
- ✓ Las personas naturales o jurídicas propietarios de micro, pequeñas y, medianas empresas, que realicen cualquier actividad lisisita.
- ✓ Las personas jurídicas legalmente constituidas registradas en la superintendencia de compañías y con capacidad legal para contratar

**Características:**

- ✓ No ser menor de 18 años.
- ✓ Contar con estabilidad fija domiciliaria, bienes materiales localizados dentro del área de cobertura.
- ✓ Que desarrolle sus actividades en los sectores de comercio, servicios, u otras actividades mercantiles.

- ✓ Que la administración y operaciones del negocio este a cargo del solicitante o su cónyuge.
- ✓ No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora.
- ✓ Disponer de capacidad de endeudamiento y pago.

#### **Requisitos:**

- ✓ Copia de cedula y certificados de votación del deudor.
- ✓ Copia de la planilla de pago de uno de los tres servicios básicos de los 3 últimos meses.
- ✓ Copia del predio urbano y/o escrituras del deudor.
- ✓ Copia de la matrícula del vehículo o contrato de compra venta ( si lo tuviera)
- ✓ Copia del registro único de contribuyente (RUC persona jurídica)
- ✓ Copia certificada de balance general de la empresa (persona jurídica)

#### **Restricción de créditos:**

- ✓ No se concederán operaciones crediticias a clientes que no registren compras en la empresa, ni a clientes menores a 20 años de edad.
- ✓ De personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o hayan sido declarados como insolventes.

- ✓ Personas naturales o jurídicas que mantuvieron o hubieron mantenido créditos castigados en los anteriores 24 meses a la fecha.
- ✓ Hayan tenido juicios en los últimos 24 meses a la fecha de la solicitud o se encuentre actualmente enjuiciados en instituciones del sistema financiero ecuatoriano.
- ✓ Sean merecedores de una calificación “C”, “D” o “E” en la central de riesgos

#### **Monto de los créditos:**

Se considera créditos por montos suficientes, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los solicitantes siempre y cuando se haya realizado un análisis exhaustivo de capacidad de pago, voluntad de pago, de la viabilidad del sector económico en que desarrolla sus actividades.

Se ha establecido el siguiente tope de crédito para la empresa, el mismo que puede ser modificado por el gerente. Monto de crédito hasta \$3000,00 por sujeto de crédito previo estudio de la capacidad de pago.

#### **Condiciones generales:**

**Plazo.-** El personal encargado de la sección de crédito deberá tener el criterio apropiado y lo suficiente razonable para proponer el plazo adecuado, el plazo mínimo propuesto es de quince días y un plazo máximo de 30 días, se deja abierta la opción de ampliar el plazo de acuerdo a las líneas de crédito que la empresa pueda incrementar en el futuro.

**Cuotas o formas de pago.-** Las cuotas o formas de pago se establecerán la función a la capacidad y voluntad de pago del solicitante.

- ✓ Cuotas fijas y fechas fijas constantes.
- ✓ Cuotas variables y fechas fijadas decrecientes.
- ✓ Cuotas variables y fechas variables decrecientes,
- ✓ Un solo pago al vencimiento.
- ✓ El cliente al realizar un pago de una cuenta o la totalidad del crédito por medio de un cheque, este deberá primero depositarse en la cuenta de la empresa y confirmar su efectivización, para que luego pueda afectar al saldo del crédito.

Para las ventas a crédito el vendedor hace las veces de garante y se convierten solidariamente responsable del pago de la factura entregada al cliente, por lo cual toda venta es bajo la responsabilidad del vendedor para lo cual se adjunta la respectiva solicitud de crédito que debe llenar el solicitante junto con el vendedor antes del despacho de mercadería, se debe llenar en todas ventas a crédito sin excepción alguna para corroborar información indispensable para la empresa.

Solicitud de crédito.- Debe llenarlo en cliente conjuntamente con el vendedor mismo que se responsabilizara del cobro de la factura.

## Formato Solicitud De Crédito

<b>VAGUE DISTRIBUCIONES</b>			
<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b>			
NOMBRE DE VENDEDOR			
CI.		INICIO DE COMPRAS	
CODIGO		MONTO MAXIMO DE CREDITO	
DATOS DEL SOLICITANTE			
FECHA	NO. DE ACTA	FECHA DEL REGISTRO	
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL			
CI.	CIUDAD		
GIRO PRINCIPAL DEL NEGOCIO			
DOMICILIO (CALLE, NÚMERO.)			
E-MAIL	PAGINA WEB		
CONSUMO APROXIMADO POR SEMANA			
PRINCIPALES PROVEEDORES DEL SOLICITANTE			
NOMBRE	REPRESENTANTE	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
1.-			
2.-			
3.-			
PRINCIPALES CLIENTES DEL SOLICITANTE			
NOMBRE	REPRESENTANTE	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
1.-			
2.-			
3.-			
REFERENCIAS BANCARIAS			
BANCO	NO. DE CUENTA DE CHEQUE	NOMBRE DEL EJECUTIVO DE CUENTA	
1.-			
2.-			
3.-			
PAGARE A LA ORDEN DE		NRO	
LUGAR Y FECHA _____			
POR ESTE PAGARE ME (NOS) OBLIGO (AMOS) A PAGAR INCONDICIONALMENTE EN ESTA FECHA _____			
A LA ORDEN DE _____			
_____ LA CANTIDAD DE _____		NOTA: ESTA SOLICITUD SE SUJETARÁ A LOS TERMINOS Y CONDICIONES MANIFESTADOS AL REVERSO	
_____ EL DIA _____			
RESULTANTE DEL SALDO PENDIENTE NO PAGADO DEL CRÉDITO SOLICITADO, EL CUAL ES AMPARADO POR LA FACTURA(S) NO _____, SI NO ES CUBIERTO A SU VENCIMIENTO ME (NOS) OBLIGO (AMOS) A PAGAR INTERÉS MORATORIOS A RAZÓN DEL 20% MENSUAL HASTA LA TOTAL LIQUIDACION DEL MISMO.			
..... NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE DEL CRÉDITO. CI _____			
NOMBRE DEL PROMOTOR DE VENTAS _____		FECHA DE AUTORIZACIÓN _____	
PLAZO AUTORIZADO _____		DÍAS DE PAGO _____	
MONTO AUTORIZADO _____		DÍAS DE CORTE _____	
OBSERVACIONES _____			

**Figura No. 2:** Solicitud de crédito  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

La fuerza de ventas es la parte fundamental de una empresa, está conformada por el conjunto de personas que integran y representan a las ventas, al final de sus actividades deben y están en la obligación de rendir cuentas a la empresa en cuanto a cobranzas de la jornada de trabajo. Para lo cual deberán hacerlo siguiendo el esquema que se presenta a continuación.

VAGUE DISTRIBUCIONES LIQUIDACION DE COBRANZAS												
FECHA: _____		ZONA: _____										
VENDEDOR: _____												
#	FACT No.	NOMBRE CLIENTE	NRO RECIBO	EFFECTIVO	#RET. FTE.	SALDO	CHEQUE	# CHQ.	FECHA	BANCO	NOMBRE CTA CTE	
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
											SUMAN:	

ELABORADO POR: \_\_\_\_\_ INGRESADO POR: \_\_\_\_\_ REVISADO POR: \_\_\_\_\_

**Figura No. 3:** Hoja de liquidación  
Elaborado por: JOGACHO, Jorge. (2015)

## LAS 5´C DEL CRÉDITO LOS MISMOS QUE SON:

**Carácter.-** Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito.

La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe hacerse a partir de elementos contundentes, medibles y verificables tales como:

1. Pedir referencias Comerciales a otros proveedores.
2. Verificar demandas judiciales
3. Obtener referencias bancarias

**Capacidad.-**Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales.

**Condiciones.-**Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago. Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación geográfica
- Situación política y económica del país
- Sector de comercio

**Colateral.-**Son todos aquellos elementos que disponen el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Se podría escudar en uno de las siguientes fuentes

- Aval
- Pagare
- Fianza

**Capital.**-Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus componentes, es decir, el estudio de sus finanzas para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

El análisis financiero detallado nos permitirá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos como, flujo de caja, rotación del inventarios.

### **ETAPA 3**

#### **6.7.3- CALIFICACIÓN**

##### **6.7.3.1. Análisis de datos del cliente**

Consiste en validar la información otorgada por el cliente para efectuar el otorgamiento del crédito. En esta se establece el límite de crédito que se otorgará y las garantías que se solicitarán al cliente para amparar la deuda adquirida

- Comprobar que la solicitud contenga toda la documentación requerida y obligatoria.



- Revisar el historial del cliente.
- Calificar al cliente para determinar si cumple o no con las expectativas de la empresa para el otorgamiento del crédito.

### **6.7.3.2. Aprobación o denegación del crédito**

El vendedor tendrá la responsabilidad de decidir si se aprueba o se rechaza el crédito, especificando los motivos de la decisión final.

#### **Formato de aprobación del crédito**

<p>VAGUE DISTRIBUCIONES</p> <p>Solicitud de Aprobación del Crédito</p> <p>Lugar y fecha: _____</p> <p>Destinatario: _____</p> <p>Por este medio se le comunica que en la resolución No. ____ De la sección de comité No. ____ Nuestra empresa decidió APROBAR su solicitud de crédito No. ____ Bajo los siguientes términos y condiciones:</p> <p><b>Condiciones generales:</b></p> <p>1. Prestatario: _____</p> <p>2. Monto (en números y letras) _____</p> <p>3. Forma de desembolso _____</p> <p>4.. Plazo _____</p> <p>5. Garantía _____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Atentamente:</p> <p style="text-align: center;">Gerente General de la Empresa Vague</p>
--

## Formato de negación del crédito

<p style="text-align: center;">VAGUE DISTRIBUCIONES Solicitud Denegada del Crédito</p> <p>Lugar y fecha: _____</p> <p>Destinatario: _____</p> <p>Estimado señor: Por este medio se le comunica que en la resolución No. _____ De la sección de comité No. _____ Nuestra empresa decidió DENEGAR su solicitud de crédito No. ____ Bajo los siguientes términos:</p> <p>Aquí se le explica al interesado los motivos por los cuales no se puede autorizar su solicitud de crédito. Ejemplo: Calificación "C", "D", "E" en la central de riesgos. Calificación C", "D", "E" en el buró de crédito. No posea capacidad de pago etc.</p> <p>Esperando poder atenderle en mejor ocasión, le saludamos.</p> <p style="text-align: center;">_____ Atentamente: Gerente General de la Empresa Vague</p>
--

### **6.7.3-3. Supervisión y monitoreo del crédito otorgado**

Es la actividad principal posterior a la evaluación del crédito ya que de ello dependerá el mantenimiento de una buena cartera de clientes.

#### **6.7.3.4. Recuperación de cartera**

Es responsabilidad de la empresa proveer las herramientas y estrategias necesarias que faciliten la labor de seguimiento y cobranza de los saldos vencidos. Para ello se pueden mencionarse algunas medidas:

- Hacer una clasificación de los clientes según el historial de pagos que presente.
- Emitir estados de cuenta de los clientes.
- Revisar las cuentas por cobrar diariamente.

#### **COBRANZA**

Es necesaria e importante la elaboración de las políticas de crédito, ya que si consideramos el aprobar un crédito después de valorar la información de la solicitud de crédito, no es suficiente para obviar el riesgo de su cancelación, es por eso que se ha establecido los siguientes lineamientos de cobranza. En la sección de créditos el personal responsable de la operación, una vez identificado los clientes morosos realizara las siguientes actividades:

- ✓ Exigir el inmediato pago de los valores que corresponden, mediante notificaciones escritas, llamadas telefónicas, cobranza judicial, de lo contrario se dejara evidencia en el expediente del cliente.
- ✓ Se establecerá un valor por cada notificación (a deudor y garante, conforme a la tabla propuesta por el autor de la presente investigación), el mismo que será cargado al sistema de forma manual a la cuenta del deudor y garante.
- ✓ Recuperación vía legal Los gastos originados en el cobro por vía judicial serán del 10% al 15% del valor total recaudado y serán destinados al pago del abogado.

- ✓ Los gastos originados en el cobro por vía judicial serán asumidos por el deudor o deudores o garante, así como el pago de los honorarios del abogado.
- ✓ El seguimiento y recuperación de los créditos será de responsabilidad exclusivo del personal de la sección de ventas y cobranza quien deberá estar pendiente de los vencimientos
- ✓ Supervisar la permanencia del solicitante en la localidad y domicilio declarados y el destino del crédito.

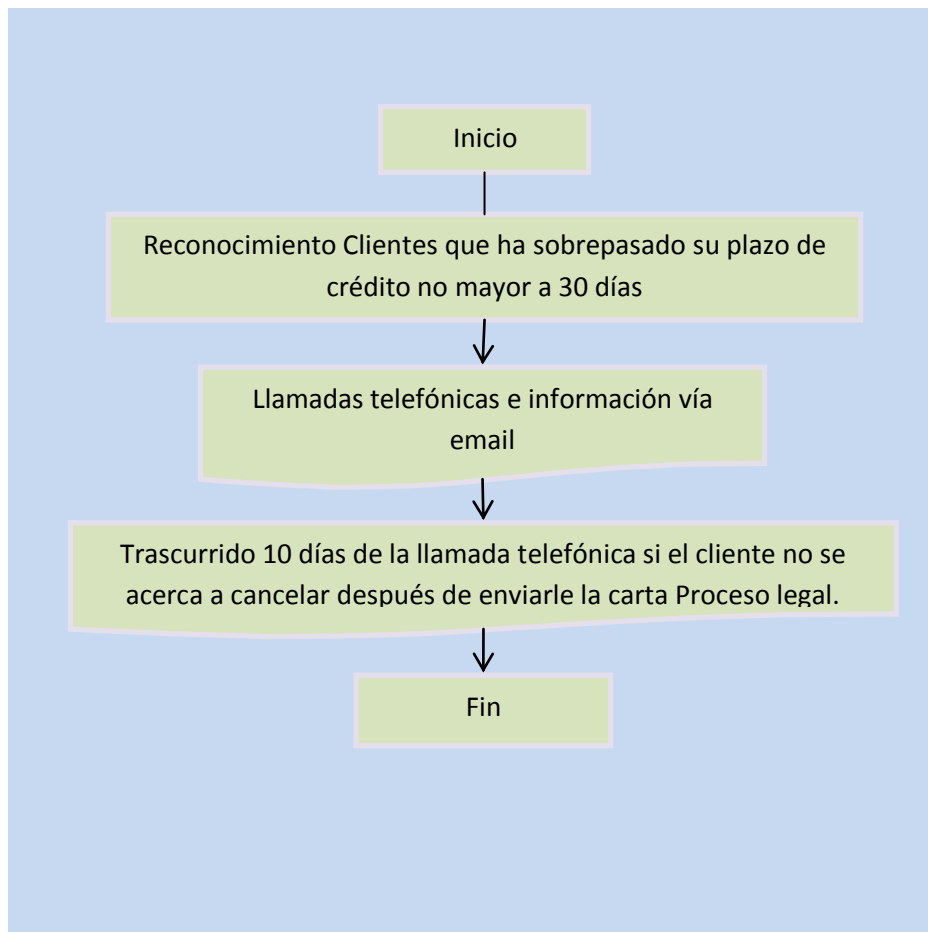
## **PLAN DE COBRANZA**

Realizar los pasos que se detallan a continuación:

- ✓ Revisar los informes de crédito atrasadas (pasados 1 día antes de su fecha de pago) Reconocimiento
- ✓ Se procede al reconocimiento de los clientes que ha sobrepasado su plazo de crédito no mayor de 30 días
- ✓ Se procede a llamar por vía telefónica e informarle que presenta retraso en su fecha de pago.
- ✓ Se le enviara el recordatorio a su correo electrónico del cliente que lo posea
- ✓ Se le informa mediante llamadas telefónicas que se acerque a cancelar su deuda atrasada será el primer paso.
- ✓ Trascurrido 10 días de la llamada telefónica se le envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación de pago y manifestándole que puede generar intereses su descuido, trascurrido 5 días se le vuelve a enviar

una carta recordándole su obligación de pago será el segundo paso.

- ✓ El área de crédito y cobranza enviara a un individuo (agente de cobro) al lugar de trabajo o vivienda del cliente para realizar la cobranza del crédito, los honorarios en esta gestión de cobro se le otorgara si el trámite es favorable y reduce el porcentaje de cartera vencida.
- ✓ El procedimiento legal obliga al deudor a cancelar o a declararse en bancarrota, el procedimiento legal se lo realizara en montos altos de dinero.



## ETAPA 4

### **6.7.4- FLUJO GRAMAS**

1. El departamento de ventas prestara mucha atención al proceso de comercialización, brindará especial atención a los clientes, cuya facturación y recaudación generen el mayor volumen de ingresos.
2. El vendedor será responsable por lo que debe asegurarse que la solicitud sea llenado correctamente con letra legible y deberá anexar la documentación.
3. Para acceder al crédito el solicitante deberá por lo menos tener un año de haber iniciado su negocio y además tener relaciones comerciales con la empresa Vague.
4. La dirección deberá contener: Provincia, Cantón, Barrio, Nombre de las primarias y secundarias, No. de la vivienda, y teléfonos.
5. La solicitud deberá tener plasmado el nombre y los apellidos además de la firma del mismo tal cual como consta en la cédula de identidad y anexar una copia de la cedula de identidad.
6. El solicitante deberá demostrar su solvencia económica para poder constituirse como sujeto de crédito de la empresa.
7. El solicitante proporcionara al menos tres referencias personales y comerciales que amporen la información recabada en la solicitud.
8. La investigación incluye todos aquellos pasos orientados a comprobar la veracidad de los datos proporcionados por el

solicitante del crédito, además de establecer su capacidad económica, estabilidad empresarial y verificación de datos personales y referencias.

**9.** En caso de que el solicitante deba presentar un fiador se deberá tener en cuenta que este último se convierte en un deudor solidario ante la empresa, por lo tanto se deberá tener especial cuidado en la investigación de sus datos y referencias, como si fuese el deudor principal.

**10.** Se consultará un mínimo de dos referencias comerciales.

**11.** Las referencias personales no podrán ser familiares que vivan en el mismo techo.

**12.** El tiempo máximo para la investigación y evaluación del solicitante será de dos días.

**13.** Se evaluará al cliente en su carácter, capacidad, condiciones, colateral y capital.

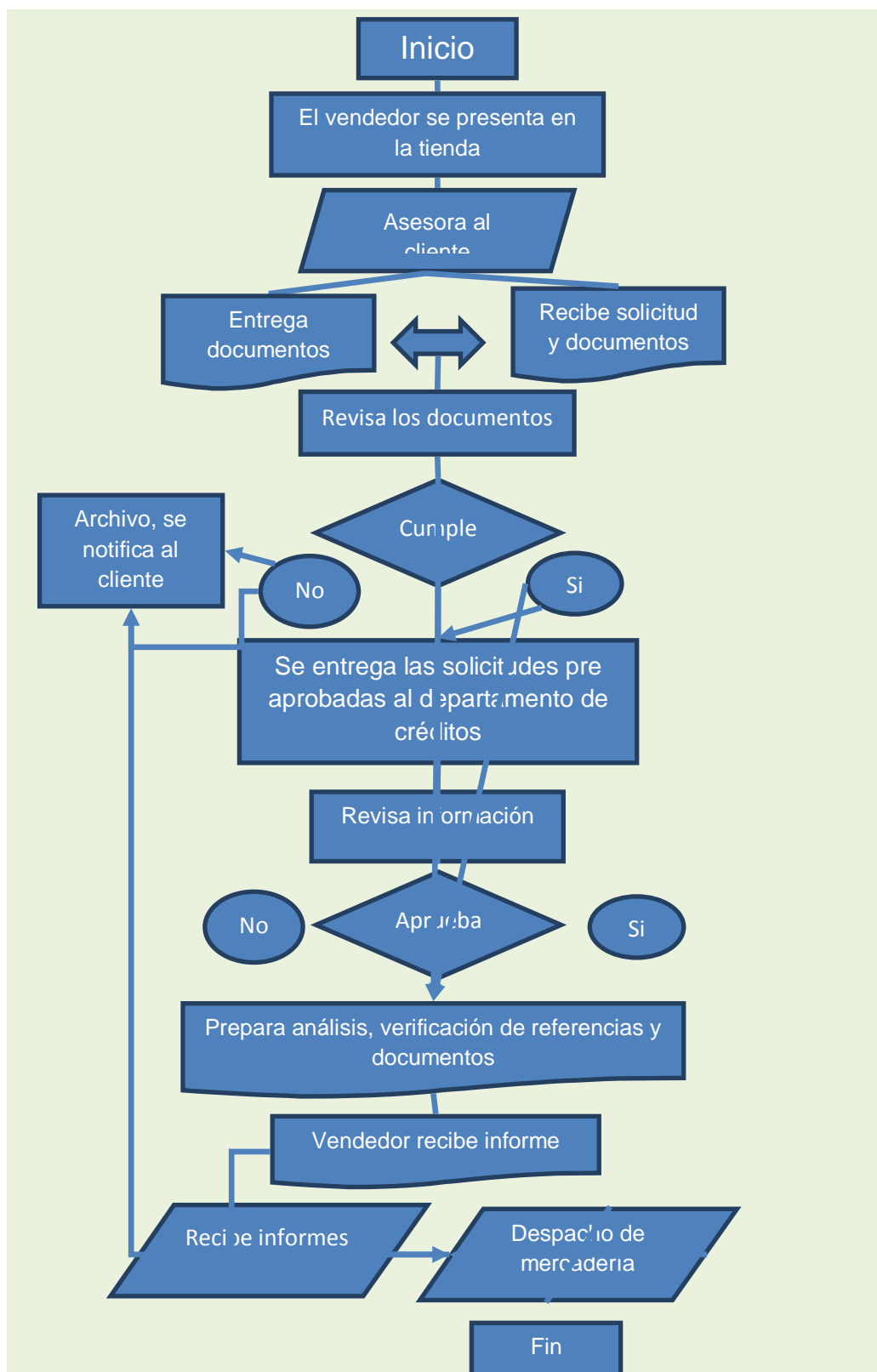
<b>PROCEDIMIENTO</b>	
Vendedor	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Se presenta en el local del cliente</li> <li><b>2.</b> Asesora al cliente en cuanto al producto y dependiendo del valor de la compra, le presenta los planes de crédito, periodos, garantías y cargos adicionales.</li> <li><b>3.</b> Entrega la solicitud de crédito al cliente y el detalle de los documentos a anexar.</li> </ol>
Cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>4.</b> Llena y devuelve la solicitud con la documentación necesaria requerida.</li> </ol>
Vendedor	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>5.</b> Revisa la información contenida en la solicitud y la</li> </ol>

	<p>documentación anexada.</p> <p>6. Si la solicitud no ha sido llenada correctamente o hace falta documentación, regresamos al paso 3</p> <p>7. Si la información y los documentos cumplen los requisitos, se asigna el número de solicitud y fecha de recibido.</p> <p>8. Al final del día se entrega las solicitudes pre aprobadas al departamento de créditos y cobranza para su análisis correspondiente.</p>
<p>Departamento de crédito y cobranzas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibe la solicitud y documentos del solicitante que le pasa el responsable en el área de ventas.</li> <li>2. Revisa que la pre aprobación de la solicitud realizada por el área de ventas haya sido la idónea, caso contrario será rechazada.</li> <li>3. Si es persona jurídica, se prepara el análisis de los estados financieros presentados.</li> <li>4. Si es persona natural verifica telefónicamente las referencias personales y fuente principal de ingresos.</li> <li>5. Consulta referencias crediticias del solicitante en la base de datos de las instituciones especializadas.</li> <li>6. Imprime el informe crediticio obtenido de la consulta y lo anexa al expediente del solicitante.</li> <li>9. Prepara informe resumen con la recomendación de otorgar o denegar el crédito.</li> </ol>

**Tabla No. 25:** Procedimientos de ventas y cobranzas  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)



## Flujograma del vendedor al cliente.-



**Gráfico No. 20:** Flujograma del vendedor al cliente  
**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

#### **6.7.4.4 Flujo grama general**

##### POLÍTICAS

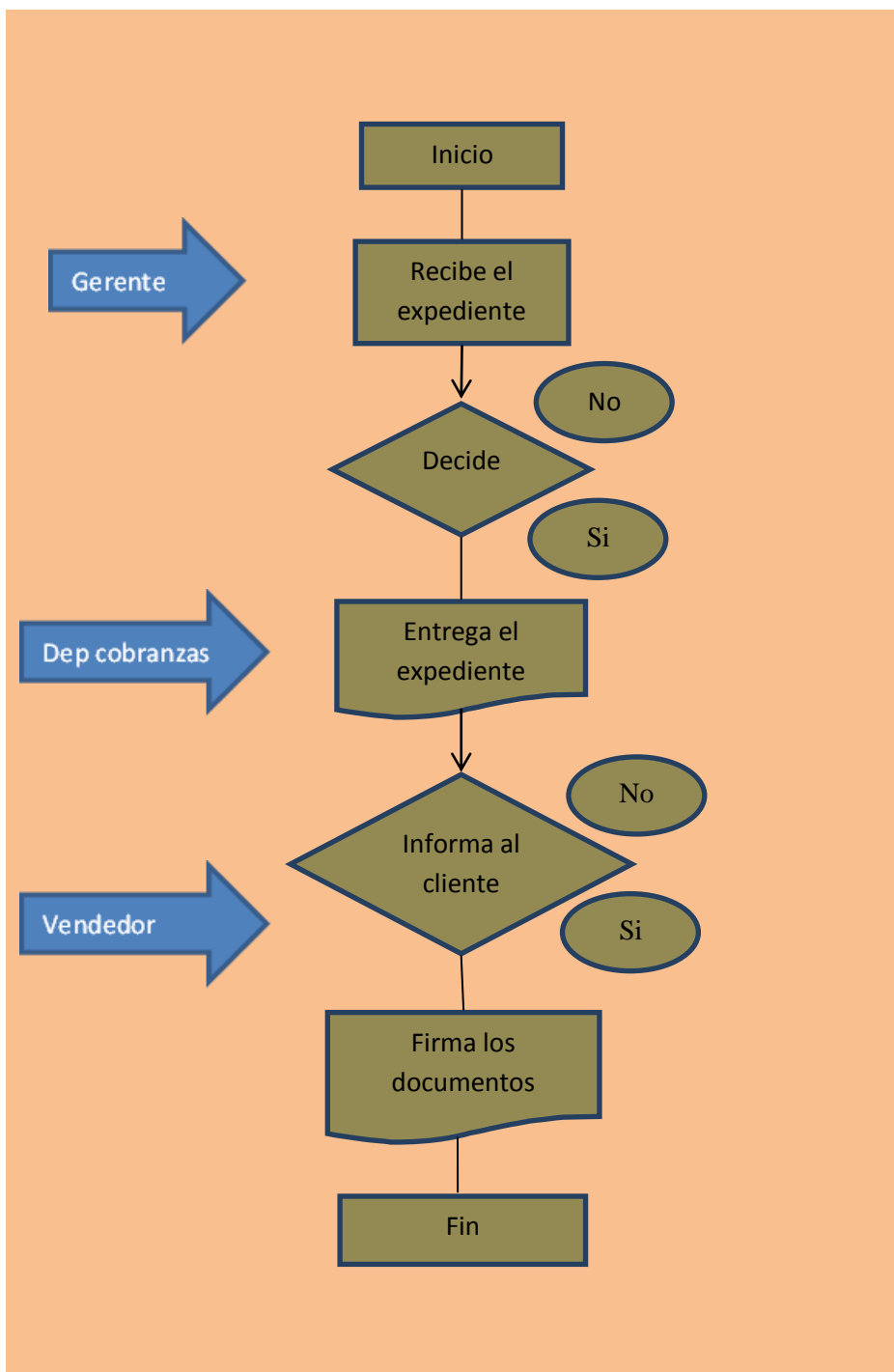
1. Los solicitantes de crédito serán rechazados por los siguientes motivos:
  - Cuando el solicitante aparezca con malas referencias crediticias en el informe obtenido de la base del buró de crédito contratado.
  - Cuando se compruebe la mala experiencia con otras entidades comerciales y/o instituciones de crédito.
  - Cuando se determine que el solicitante no es comercialmente estable.
2. Las solicitudes de crédito serán aprobadas por el comité de crédito.
3. El tiempo máximo para la aprobación o negación de los créditos será de dos días.
4. Una vez se haya obtenido un resultado satisfactorio en la investigación del solicitante, se informará vía telefónica sobre la aprobación del crédito y personalmente la condición del mismo. También se informará por cortesía la no aprobación del crédito.
5. En los casos de ser aprobado, el solicitante deberá presentarse nuevamente en la empresa para firmar un pagaré por del crédito otorgado, como garantía, previo a efectuar la compra.

6. Los pagarés del crédito otorgado a una empresa deberán tener plasmado el sello de la empresa y firma del representante legal.

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
Gerente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe el expediente y revisa que el proceso de análisis previo, se haya realizado de acuerdo a las normas establecidas.</li> <li>2. Aprueba la solicitud de crédito</li> </ol>
Departamento de crédito	3 Recibe el expediente del cliente
Departamento de ventas	<ol style="list-style-type: none"> <li>4 Traslada una copia de la resolución al departamento de ventas.</li> <li>5 Informa al cliente sobre la aprobación o negación del crédito.</li> </ol>
Cliente	6 Firma los documentos de garantía.
Departamento de ventas	7 Anexa el pagare al expediente del cliente en el archivo correspondiente

**Tabla No. 26:** Procedimientos generales  
**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

## Flujograma general.-



**Gráfico No. 21:** Flujograma general  
**Elaborador por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

## 6.8 ADMINISTRACIÓN

La administración de la presente propuesta lo realizará la gerencia de la empresa VAGUE con el objetivo de mejorar la rentabilidad, conjuntamente con las áreas involucradas en el proceso de otorgamiento de crédito y cobranza.

## 6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTAS	PLAN DE EVALUACIÓN
¿Qué evaluar?	Los procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos.
¿Por qué evaluar?	Por el inadecuado otorgamiento de créditos, lo cual ocasiona disminución de la rentabilidad.
¿Para qué evaluar?	Para garantizar la eficiencia y eficacia en la aplicación de políticas, procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos.
¿Con que evaluar?	Recurso Humano
¿Cuáles son los indicadores?	Razón corriente, Prueba Ácida, Capital de Trabajo, Rentabilidad sobre el Activo, Rentabilidad sobre el patrimonio, Margen Bruto Margen Neto
¿Quién evaluar?	Gerente Departamento de crédito Departamento de contabilidad
¿Cuándo evaluar?	En forma periódica de preferencia semanalmente.
¿Cómo evaluar?	Monitoreando los procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos a través del sistema informático y documentación física.
¿Cuáles son las fuentes de información?	Empresa VAGUE de la ciudad de Ambato.

**Tabla No. 27:** Previsión de la evaluación.

**Elaborado por:** JOGACHO, Jorge. (2015)

## Bibliografía

- Acuerdo Nro. 039- C G. (14 de Diciembre de 2009). Recuperado el 27 de Junio de 2014, de Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos:  
<http://policiametropolitanaquito.gob.ec/LOTAIP%202013/BASE%20LEGAL%20ACTUALIZADA/leyes,%20reglamentos%20y%20normas%20de%20bienes/NORMAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20VIGENTES.pdf>
- Aguilar, R. M. (1996). *“Círculos de Calidad”* (Segunda ed.).
- Ballesta, S. (2015). *Análisis de la rentabilidad de una empresa*. Recuperado el 2015, de  
<http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>.
- CARVAJAL, K. (2009). *Sistema de calificación crediticia para minimizar la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- CHILUIZA , P. A. (2011). *La recaudacion de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa Frei de la ciudad de Ambato en el período 2011*. Ambato.
- Debitoor. (2015). *Debitoor*. Recuperado el Marzo de 2015, de  
<https://debitoor.es/definicion-de-descuento-por-pronto-pago>
- Del Cid, A., Méndez , R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación, Fundamentos y metodología* (Segunda ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Dumrauf, G. (2003). *Finanzas corporativas*.
- enciclopediafinanciera. (2015). *Enciclopedia financiera*. Obtenido de  
<http://www.encyclopediafinanciera.com/auditoria-financiera.htm>.
- Fernández, R. V. (2015). *Gestion Financiera*. Obtenido de  
[http://cmap.upb.edu.co/rid=1237318443317\\_1427239401\\_1089/Lecccion2.9GestionCapitlaTrabajo.pdf](http://cmap.upb.edu.co/rid=1237318443317_1427239401_1089/Lecccion2.9GestionCapitlaTrabajo.pdf).
- Gómez, G. (11 de octubre de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el Mayo de 2015, de La gestión financiera frente a las nuevas formas de organización: <http://www.gestiopolis.com/gestion-financiera-frente-nuevas-formas-organizacion/>

- González , G. (2003). *Contabilidad General*.
- Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados. (2008). *Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>
- Leonard, W. P. (1962 ). *Auditoría Administrativa*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria.shtml>.
- Mantilla B, S. A., & Cante S, S. Y. (2005). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mariño, W. (2010). *Los problemas de liquidez afectan más a la microempresa*. Recuperado el Mayo de 2015, de <http://www.revistalideres.ec/lideres/wilson-marino-problemas-liquidez-afectan.html>)
- Matos, L. (2015). *Monografias. com*. Recuperado el mayo de 2015, de Gestión Administrativa de una empresa comercial: <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml>)
- Meza Cascante., L. G. (2003). *Revista Virtual, Matemática Educación e Internet*. Recuperado el 19 de 09 de 2013, de Revista Virtual, Matemática Educación e Internet.: <http://www.tecdigital.itcr.ac.cr/revistamatematica/ContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>
- Mill, J. S. (2003). *Economía Política*.
- Perez, R. (2014). Las 5 "c" del crédito en la empresa. *Ciclo de Riesgo Mexico*, 42.
- Preve, L. (16 de Febrero de 2008). *La rentabilidad de las empresas*. Recuperado el Febrero de 2015, de IAE Business School: <http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>
- Ray, W. O. (2005 pag. 377).
- Sánchez, P. (2000). *Gestión Financiera Calidad y Productividad* . Caracas: Corporación Andina de Fomento.

- Santandreu. (2015). *la gestion del circulante*. Recuperado el 2015, de [http://www.accid.org/revista/documents/ilovepdf.com\\_split\\_1\\_pp\\_11-26.pdf](http://www.accid.org/revista/documents/ilovepdf.com_split_1_pp_11-26.pdf).
- SRI. (2015). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 11 de Mayo de 2015, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest%20deducciones-2>
- Stuart, J. S. (2003). *Economía Política* .
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). (G. N. EDITORES, Ed.) Mexico: EDITORIAL LIMUSA S.A. DE C.V.
- Terry, G. R. (1953). *Principios de Administración*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria.shtml>.
- Toso, K. (2003). *Administración Básica*. Editorial Palomino.
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de administración financiera* (Décimotercera ed.). Mexico: Pearson Educación.
- wikipedia. (mayo de 2015). *wikipedia la enciclopedia libre*. Recuperado el 2015, de año 2015. <http://es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito>
- Zapata, P. (2005). *Contabilidad General*.



# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES – MÁS

<b>Situación actual real negativa</b>	<b>Identificación del problema a ser investigado</b>	<b>Situación futura deseada positiva</b>	<b>Propuestas de solución</b>
1.- Baja rentabilidad  2.- La cuenta clientes tiene valores muy altos  3.- Inadecuado presupuesto y liderazgo	Inaplicación de las políticas de crédito existentes	Aumentar la rentabilidad  Invertir en mercadería	Calificación de créditos  Estrategias de Comercialización.

***Fuente: Gerencia VAGUE (Distribuidor Exclusivo Ales) (2014)***

## ANEXO 2

### REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE PERSONAS NATURALES

#### REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

**NÚMERO RUC:** 1802434199001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** GUERRA CACERES PAUL ADRIAN

**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS  
**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N

**OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI  
**NÚMERO:** S/N

**FEC. NACIMIENTO:** 06/06/1974  
**FEC. INSCRIPCIÓN:** 19/11/2004  
**FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 19/11/2004  
**FEC. ACTUALIZACIÓN:** 24/12/2014  
**FEC. REINICIO ACTIVIDADES:** 03/08/2011

#### ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

#### DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICOA Calle: ALBARICOQUES Numero: 02-26 Interseccion: LAS LIMAS Referencia: A TRES CUADRAS DEL PARQUE LOS QUINDES, CASA DE DOS PISOS, COLOR AMARILLO Telefono: 032461161 Email: vagueales@hotmail.com

#### DOMICILIO ESPECIAL

SN

#### OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

#### # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	3	ABIERTOS	3
JURISDICCIÓN	1 ZONA 31 TUNGURAHUA	CERRADOS	0

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**

**NÚMERO RUC:** 1802434199001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** GUERRA CACERES PAUL ADRIAN

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 19/11/2004  
**NOMBRE COMERCIAL:** VA-GUE DISTRIBUIDORA **FEC. CIERRE:** 31/07/2010 **FEC. REINICIO:** 03/08/2011

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO  
SERVICIO DE TRNASPORTE PESADO EN CAMION

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: TENERIFE Numero: 01-58 Interseccion: BARCELONA Referencia: FRENTE AL MERCADO SUR, CASA DE UN PISO, COLOR TOMATE Telefono Domicilio: 032461161 Telefono Trabajo: 032411946 Email: vagueales@hotmail.com Celular: 0992006597

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 03/02/2012  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES  
ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA VIVIENDA

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICOA Calle: ALBARICOQUES Numero: 02-26 Interseccion: LIMAS Referencia: A TRES CUADRAS DEL PARQUE LOS QUINDES, CASA DE DOS PISOS, COLOR AMARILLO Celular: 0992006597 Telefono Domicilio: 032461161

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 22/07/2013  
**NOMBRE COMERCIAL:** VA-GUE DISTRIBUIDORA **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PASTAZA Canton: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: CUMANDA Calle: SEVERO VARGAS Numero: SN Interseccion: CRISTOBAL COLON Referencia: ESQUINA A 3 CUADRAS DEL COLEGIO VICENTINO Piso: 0 Telefono Trabajo: 032884102 Email: vagueales@hotmail.com

**Fuente: Gerencia VAGUE (Distribuidor Exclusivo Ales) (2014)**

# ANEXO 3

## CUESTIONARIO

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Encuesta dirigida al personal de la Empresa Vague (Distribuidor Exclusivo Ales) de la ciudad de Ambato.

**Objetivo:**

- ✓ Analizar las políticas de crédito y la rentabilidad de la Empresa VAGUE de la ciudad de Ambato.

**Instructivo:**

Lea detenidamente cada pregunta antes de contestarla.

**Fecha:**.....

- 1) ¿Considera usted actualmente que la empresa posee políticas de crédito y cobranzas?  
 Si  
 No
- 2) ¿Considera usted, que se debería implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranzas?  
 Si  
 No
- 3) ¿Cree usted, que las políticas crediticias se están aplicando correctamente?  
 Si  
 No
- 4) ¿Cree usted, que es necesario cotejar el reporte de cuentas por cobrar clientes con los documentos físicos?  
 Si  
 No
- 5) ¿Conoce si el vendedor extiende un recibo de cobro provisional al cliente al momento de recibir un abono de la factura de venta?

- Si
  - No
- 6)** ¿El vendedor verifica que la cuenta del cliente fue actualizada en el sistema de acuerdo a la información que fue entregada?
- Si
  - No
- 7)** ¿Se encuentra definido, el monto que como crédito puede concederse a cada cliente sin la aprobación expresa del gerente de la empresa?
- Si
  - No
- 8)** ¿Se explica al cliente el tiempo que tiene para el pago de cada factura recibida?
- Si
  - No
- 9)** ¿Considera usted, que el índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar clientes es alto?
- Si
  - No
- 10)** ¿Cree usted, que la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la empresa?
- Si
  - No
- 11)** ¿Cree usted que se debería evaluar los aspectos generales y financieros de los clientes antes de otorgar créditos?
- Si
  - No
- 12)** ¿Considera usted, necesario la obtención de créditos bancarios para solventar la rentabilidad de la empresa?
- Si
  - No
- 13)** ¿Considera usted, que con un control y seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar clientes incrementara la rentabilidad en la empresa?
- Si
  - No
- 14)** ¿considera usted, que la empresa logra cumplir los objetivos planteados en cuanto a recaudaciones?
- Si
  - No

Elaborado por: JOGACHO, Jorge. (2015)  
Gracias por su colaboración

# ANEXO 4

## ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

### VAGUE DISTRIBUCIONES

Emisión: 26/03/2015

#### BALANCE DE RESULTADOS

De:	01/07/2014 Hasta:	31/12/2014
CODIGO	NOMBRE	SALDO
4.	CUENTAS DE RESULTADOS ACREDORAS	-3,044,380.21
4.1.	VENTAS	-3,042,594.83
4.1.01.	VENTAS	-3,056,102.50
4.1.01.01.	VENTAS	-3,056,102.50
4.1.01.01.001	Ventas	-3,056,102.50
4.1.02.	DESCUENTOS EN VENTAS	13,507.98
4.1.02.01.	DESCUENTOS EN VENTAS	13,507.98
4.1.02.01.001	Descuentos en Ventas 12%	0.00
4.1.02.01.002	Descuentos en Ventas 0%	13,507.98
4.1.03.	DEVOLUCIONES EN VENTAS	-0.31
4.1.03.01.	DEVOLUCIONES EN VENTAS	-0.31
4.1.03.01.001	Devoluciones en Ventas 12%	-0.31
4.2.	OTROS INGRESOS	-1,785.38
4.2.01.	OTROS INGRESOS	-1,785.38
4.2.01.01.	INGRESOS VARIOS	-1,785.38
4.2.01.01.004	Otros Ingresos	-1,769.70
4.2.01.01.005	Ajuste de centavos (-)	-15.68
4.2.01.01.006	Utilidad en venta de activos fijos	0.00
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>-3,044,380.21</b>
5.	CUENTAS DE RESULTADOS DEUDORAS	3,036,530.47
5.1.	COSTOS	2,728,898.72
5.1.01.	COSTOS	2,728,898.72
5.1.01.01.	COSTOS DE VENTAS	2,728,898.72
5.1.01.01.001	Costo de Ventas 12%	2,728,898.72
5.2.	DESCUENTOS EN COMPRAS	-3,385.28
5.2.01.	DESCUENTOS EN COMPRAS	-3,385.28
5.2.01.01.	DESCUENTOS DE COMPRAS	-3,385.28
5.2.01.01.001	Descuentos En Compras 12%	-1,523.36
5.2.01.01.002	Descuento en Compras 0%	-1,861.92
5.3.	GASTOS DEDUCIBLES	92,166.94
5.3.01.	GASTOS OPERACIONALES	92,166.94
5.3.01.01.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	55,971.00
5.3.01.01.001	GA Sueldos	23,649.72
5.3.01.01.002	GA Horas Extras	32,321.28
5.3.01.02.	BENEFICIOS SOCIALES	18,903.53
5.3.01.02.001	GA XIII Sueldo	4,530.90
5.3.01.02.002	GA XIV Sueldo	1,642.37
5.3.01.02.003	GA Fondos de Reserva	4,380.66
5.3.01.02.004	GA Vacaciones	1,549.13
5.3.01.02.006	GA APorte Patronal IESS	6,800.47
5.3.01.03.	HONORARIOS	947.70
5.3.01.03.001	GA Honorarios Profesionales	947.70
5.3.01.05.	SERVICIOS VARIOS	16,344.71
5.3.01.05.001	GA Arriendo	2,901.80
5.3.01.05.002	GA Agua	315.70
5.3.01.05.003	GA Energía Electrica	411.04
5.3.01.05.004	GA Telefonos	765.48
5.3.01.05.006	GA Transporte y Movilizaciòn	0.00
5.3.01.05.007	GA Suministros de Oficina	1,198.29
5.3.01.05.009	GA Aseo y limpieza	1,921.24
5.3.01.05.011	GA Gastos de Viaje	0.00
5.3.01.05.013	GA Internet	711.00
5.3.01.05.014	GA Monitoreo y Vigilancia	626.38
5.3.01.05.015	GA Combustible y Lubricantes	13.39
5.3.01.05.016	GA Atenciones Sociales	176.76
5.3.01.05.017	GA Alimentaciòn Personal	0.00

5.3.01.05.019	GA Impuestos Municipales y otr	194.31
5.3.01.05.020	GA Software Contable	2,347.48
5.3.01.05.021	GA Impuestos y Contribuciones	24.00
5.3.01.05.023	GA Servicios Prestados	236.73
5.3.01.05.025	GA Mantenimiento de Oficina	80.00
5.3.01.05.026	GA Mantenimiento Equipos de Computacion	390.00
5.3.01.05.027	GA Mntenimiento Vehiculos	0.00
5.3.01.05.028	GA Gasto IVA	3,154.10
5.3.01.05.030	GA Adecuaciones	13.39
5.3.01.05.032	GA Copias e impresiones	8.30
5.3.01.05.035	GA Depreciación Equipo Cómputo	799.80
5.3.01.05.036	GA Depreciación Muebles de Oficina	50.88
5.3.01.05.099	GA Otros Gastos	4.64
5.4.	GASTOS DE VENTAS	129,543.62
5.4.01.	GASTOS DE VENTAS	129,543.62
5.4.01.01.	GV HONORARIOS	58,057.37
5.4.01.01.001	GV Sueldos	36,600.50
5.4.01.01.002	GV Horas Extras	6,402.46
5.4.01.01.003	GV Comisiones	13,694.41
5.4.01.01.004	GV Bono por incentivos	960.00
5.4.01.01.005	GV Viaticos	400.00
5.4.01.02.	GV BENEFICIOS SOCIALES	20,346.50
5.4.01.02.001	GV XIII Sueldo	4,838.12
5.4.01.02.002	GV XIV Sueldo	2,920.23
5.4.01.02.003	GV Vacaciones	2,419.06
5.4.01.02.004	GV Fondos De Reserva	1,667.51
5.4.01.02.006	GV Aporte Patronal IESS	7,053.97
5.4.01.02.008	GV Desahucio	0.00
5.4.01.02.009	GV Indemnizaciones laborales	1,447.61
5.4.01.03.	GV SERVICIOS VARIOS	51,139.75
5.4.01.03.002	GV Transporte y Movilización	17,873.50
5.4.01.03.003	GV Avisos Clasificados	91.68
5.4.01.03.004	GV Sum. y Material de Empaque	28.47
5.4.01.03.005	GV Mantenimiento y reparaciones Vehículos	3,033.43
5.4.01.03.006	GV Repuestos Vehículos	1,377.22
5.4.01.03.008	GV Gastos de viaje	0.00
5.4.01.03.009	GV Gastos Uniformes	14.29
5.4.01.03.010	GV Matriculacion Vehicular	828.45
5.4.01.03.011	GV Combustible	4,740.87
5.4.01.03.012	GV Imprenta	1,652.61
5.4.01.03.014	GV Capacitaciones	0.00
5.4.01.03.016	GV Atencion Clientes	159.90
5.4.01.03.017	GV Agasajos Navideños	695.53
5.4.01.03.018	GV Telefonía celular	4,057.58
5.4.01.03.019	GV Alimentación Personal	2,325.78
5.4.01.03.020	GV Hospedaje	230.88
5.4.01.03.021	GV Atenciones Sociales	418.27
5.4.01.03.022	GV Servicios Prestados	4,380.43
5.4.01.03.023	GV Provisión Ctas. Incobrables	2,787.99
5.4.01.03.024	GV Depreciación Vehículos	6,357.96
5.4.01.03.099	GV Otros Gastos	84.91
5.5.	GASTOS OPERACIONALES PUYO	67,824.61
5.5.01.	GASTOS ADMINISTRATIVOS PUYO	14,149.16
5.5.01.01.	GASTOS DE PERSONAL	9,146.67
5.5.01.01.001	GAP Sueldos	4,169.40
5.5.01.01.002	GAP Horas extras	637.95
5.5.01.01.003	GAP Viaticos	2,100.00
5.5.01.01.004	GAP Aporte Patronal IESS	839.30
5.5.01.01.005	GAP XIII Sueldo	575.64
5.5.01.01.006	GAP XIV Sueldo	339.96
5.5.01.01.009	GAP VAcaciones	287.78
5.5.01.01.010	GAP Fondos de Reserva	196.64
5.5.01.02.	SERVICIO VARIOS	4,207.14
5.5.01.02.001	Monitoreo y Vigilancia	604.06



5.5.01.02.002	GAP Arriendo	3,530.00
5.5.01.02.003	GAP Luz Eléctrica	21.62
5.5.01.02.004	GAP Teléfonos	51.46
5.5.01.03.	OTROS GASTOS PUYO	795.35
5.5.01.03.001	GAP Suministros de Oficina	79.86
5.5.01.03.002	GAP Útiles de Aseo	303.57
5.5.01.03.003	GAP Servicios Prestados	411.92
5.5.02.	GASTOS DE VENTA PUYO	53,675.45
5.5.02.01.	GASTOS DE PERSONAL	37,192.56
5.5.02.01.001	GVP Sueldo	14,131.24
5.5.02.01.002	GVP Horas Extras	0.00
5.5.02.01.003	GVP Comisiones	8,779.94
5.5.02.01.004	GVP Viáticos	225.00
5.5.02.01.005	GVP Bono por incentivo	1,211.32
5.5.02.01.006	GVP Fondos de Reserva	734.46
5.5.02.01.007	GVP XIII Sueldo	2,054.62
5.5.02.01.008	GVP XIV sueldo	1,165.15
5.5.02.01.009	GVP Vacaciones	1,027.30
5.5.02.01.011	GVP Aporte PATronal IESS	2,995.64
5.5.02.01.012	GVP Viaticos	308.00
5.5.02.01.013	GVP Gastos de viaje	4,559.89
5.5.02.02.	SERVICIOS VARIOS	16,482.89
5.5.02.02.001	GVP Imprenta	0.00
5.5.02.02.002	GVP Transporte	12,784.50
5.5.02.02.003	GVP Hospedaje	2,553.11
5.5.02.02.005	GVP Movilizacion	0.00
5.5.02.02.006	GVP Teléfonos	921.18
5.5.02.02.007	GVP Internet	224.10
5.5.02.03.	OTROS GASTOS	0.00
5.5.02.03.001	GVP Adecuaciones	0.00
5.6.	GASTOS FINANCIEROS	14,575.85
5.6.01.	GASTOS FINANCIEROS	14,575.85
5.6.01.01.	GASTOS FINANCIEROS	14,575.85
5.6.01.01.001	Comisiones Bancarias	904.48
5.6.01.01.002	Intereses bancarios	10,271.98
5.6.01.01.003	Sobregiros, Multas y Protestos	3,399.31
5.6.01.01.009	Otros Gastos financieros	0.08
5.9.	GASTOS NO DEDUCIBLES	6,906.01
5.9.01.	GASTOS NO DEDUCIBLES	6,906.01
5.9.01.01.	GASTOS NO DEDUCIBLES	6,906.01
5.9.01.01.004	GND Viáticos	445.60
5.9.01.01.005	GND Transporte	237.55
5.9.01.01.006	GND Servicios prestados	337.50
5.9.01.01.007	GND Intereses y multas	1,576.94
5.9.01.01.008	GND Retenciones asumidas	372.05
5.9.01.01.009	GND Otros gastos	1,777.45
5.9.01.01.010	GND Recargas Electronicas	0.00
5.9.01.01.011	GND otros intereses	2,158.92
	<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>3,036,530.47</b>
	<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>-7,849.74</b>
	<b>25% IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>-1,962.44</b>
	<b>UTILIDAD GRAVABLE</b>	<b>-5,887.31</b>
	<b>15% DISTRIBUCION A LOS TRABAJADORES</b>	<b>-883.10</b>
	<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>-5,004.21</b>

GERENTE GENERAL

CONTADOR

# ANEXO 5

## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

### VAGUE DISTRIBUCIONES

		Emisión:	26/03/2015
		<b>BALANCE GENERAL</b>	
DE:	01/07/2014	HASTA:	31/12/2014
CODIGO	DESCRIPCION	TOTAL	
1.	ACTIVOS	620,389.28	
1.1.	ACTIVOS CORRIENTE	606,792.39	
1.1.01.	DISPONIBLE	51,596.94	
1.1.01.01.	CAJA	33,788.85	
1.1.01.01.001	Caja General	0.00	
1.1.01.01.002	Valores en custodia	11,258.93	
1.1.01.01.003	Caja Chica Ambato	500.00	
1.1.01.01.011	Caja efectivo Puyo	0.00	
1.1.01.01.012	Valores en custodia Puyo	22,029.92	
1.1.01.02.	BANCOS	17,808.09	
1.1.01.02.001	Bco Austro Cta Cte 0018025655	17,804.82	
1.1.01.02.002	Bco Pichincha Cta Cte 3500755504	3.27	
1.1.02.	EXIGIBLE	271,737.54	
1.1.02.01.	CUENTAS POR COBRAR	245,127.61	
1.1.02.01.001	Cuentas Por Cobrar Clientes	208,325.77	
1.1.02.01.002	Anticipo Empleados	1,285.42	
1.1.02.01.003	Cuenta por Cobrar Ma. Vasconez	5,358.03	
1.1.02.01.004	Ctas por Cobrar Cheques devueltos	0.00	
1.1.02.01.005	Anticipo a Terceros	1,000.00	
1.1.02.01.006	Otras cuentas por cobrar	1,293.00	
1.1.02.01.007	Anticipos viáticos vendedores por justificar	0.00	
1.1.02.01.008	Prestamos empleados	1,000.00	
1.1.02.01.009	Otras cuentas por cobrar empleados	7,949.36	
1.1.02.01.010	(-) Prov. Ctas. Incobrables	-4,690.51	
1.1.02.01.011	Cuentas por Cobrar Paul Guerra	23,606.54	
1.1.02.05.	CREDITOS FISCALES	26,609.93	
1.1.02.05.001	Iva Pagado en Compras	-0.00	
1.1.02.05.003	Retencion en la fuente Cliente	10,378.63	
1.1.02.05.004	Credito Fiscal del Iva	0.00	
1.1.02.05.005	Retencion del IVA	50.93	
1.1.02.05.006	Anticipo Impuesto a la Renta 2014	9,546.28	
1.1.02.05.007	Crédito Tributario Ret Imp Rta.	6,634.09	
1.1.03.	REALIZABLE	280,432.69	
1.1.03.01.	INVENTARIOS CONSUMO MASIVO	280,432.69	
1.1.03.01.001	Inventarios Consumo 12%	230,106.60	
1.1.03.01.002	Inventarios Consumo 0%	50,326.09	
1.1.04.	TRANSFERENCIAS	0.00	
1.1.04.01.	TRANSFERENCIAS	0.00	
1.1.05.	ANTICIPO A PROVEEDORES	3,025.22	
1.1.05.01.	ANTICIPO A PROVEEDORES	3,025.22	
1.1.05.01.001	Anticipo a Proveedores	3,025.22	
1.2.	ACTIVOS FIJOS	12,883.11	
1.2.01.	DEPRECIABLES	12,883.11	
1.2.01.01.001	Equipo de Computo y Accesorios	2,600.08	
1.2.01.01.002	Deprec. Acumulada Equipo de Computo y Accesorios	-1,785.17	
1.2.01.02.001	Muebles y Enseres	508.93	
1.2.01.02.002	Deprec. Acumulada Muebles y Enseres	-97.14	
1.2.01.03.	EQUIPOS DE OFICINA	0.00	
1.2.01.04.	VEHICULOS	11,656.41	
1.2.01.04.001	Vehiculos	31,790.00	
1.2.01.04.002	Deprec. Acumulada Vehiculo	-20,133.59	
1.3.	ACTIVOS DIFERIDOS	713.78	
1.3.01.	ACTIVOS DIFERIDOS	713.78	
1.3.01.01.	DIFERIDOS	713.78	
1.3.01.01.001	Software Contable	1,577.39	
1.3.01.01.002	(-) Amortizacion Acum. Software Contable	-863.61	
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>620,389.28</b>	
2.	PASIVOS	-621,547.30	
2.1.	PASIVO CORRIENTE	-621,547.30	
2.1.01.	A CORTO PLAZO	-604,698.40	

2.1.01.01.	CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	-504,524.21
2.1.01.01.001	Proveedores de Mercadería	-492,133.83
2.1.01.01.002	Gastos por Pagar	-12,390.38
2.1.01.03.	ANTICIPOS CLIENTES	0.00
2.1.01.03.001	Anticipo Clientes	0.00
2.1.01.04.	OBLIGACIONES FISCALES	-25,723.32
2.1.01.04.001	Iva Cobrado	0.00
2.1.01.04.002	Retencion fuente 1%	-5,040.47
2.1.01.04.003	Retención fuente 2%	-29.93
2.1.01.04.004	Retención fuente 8%	-139.29
2.1.01.04.005	Retención 30% IVA	-35.17
2.1.01.04.006	Retención 70% IVA	-80.59
2.1.01.04.007	Retención 100 % IVA	-48.74
2.1.01.04.008	IVA por Pagar	-4,168.77
2.1.01.04.009	Impuesto a la Renta por Pagar	-16,180.36
2.1.01.05.	OBLIGACIONES LABORALES	-29,345.94
2.1.01.05.001	Sueldos por Pagar	-13,431.45
2.1.01.05.002	Iess por Pagar	-3,038.98
2.1.01.05.003	Decimo Tercer Sueldo	-4,983.99
2.1.01.05.004	Decimo Cuarto Sueldo	-2,591.76
2.1.01.05.005	Vacaciones por Pagar	-3,799.05
2.1.01.05.006	Prestamo Iess por pagar	0.00
2.1.01.05.007	15% Participacion Trabajadores	-1,177.46
2.1.01.05.009	Gastos de viaje empleados por pagar	-323.25
2.1.01.05.010	Liquidaciones por pagar	0.00
2.1.01.06.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-42,586.22
2.1.01.06.001	Cuentas Por Pagar M. Augusta Vasconez	-2,299.01
2.1.01.06.002	Documentos por Pagar Crediambato	-1,905.65
2.1.01.06.003	Documentos por Pagar Pichincha	-2,673.37
2.1.01.06.004	Gtos. Caja Chica por Pagar	0.00
2.1.01.06.005	Prestamos de terceros	-27,278.64
2.1.01.06.006	Documentos por Pagar Sac Ltda.	-1,838.10
2.1.01.06.007	Otras cuentas por Pagar	-1,791.45
2.1.01.06.008	Depositos por confirmar	0.00
2.1.01.06.010	Cuentas por Pagar Diners Club Bco Pichincha	-4,800.00
2.1.01.07.	OBLIGACIONES BANCARIAS	-2,518.71
2.1.01.07.001	Prestamos SAC-AIET	-2,518.71
2.1.02.	PASIVO A LA LARGO PLAZO	-16,848.90
2.1.02.01.	OBLIGACIONES BANCARIAS	-16,848.90
2.1.02.01.001	Prestamo CACPE Tungurahua	-16,848.90
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>-621,547.30</b>
3.	PATRIMONIO	1,158.03
3.1.	Patrimonio	1,158.03
3.1.01.	Patrimonio	1,158.03
3.1.01.01.	CAPITAL	-3,706.68
3.1.01.01.001	Paul Guerra cuenta personal	-3,706.68
3.1.01.02.	RESULTADO DEL EJERCICIO	9,508.08
3.1.01.02.001	Utilidad del Ejercicio	0.00
3.1.01.02.002	Pérdida Tributaria por Anticipo Imp. Renta	9,508.08
3.1.01.03.	RESULTADOS ACUMULADOS	-4,643.37
3.1.01.03.001	Resultados acumulados	-4,643.37
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1,158.03</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>-620,389.27</b>

GERENTE GENERAL

CONTADOR

