



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA: “LAS POLÍTICAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MULTIACCESORIOS MG”.**

**AUTOR(A): FREIRE VITERI ANA GABRIELA**

**AMBATO – ECUADOR**

**2014**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Economista Alejandro Álvarez con C.I. 180144450-4, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema “Las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad en la empresa MULTIACCESORIOS MG durante el primer trimestre del año 2013.” Desarrollado por la Srta. Ana Gabriela Freire Viteri, estudiante de décimo semestre de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos técnicos como científicos para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado el H. Consejo de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 26 de Febrero del 2014

**EL TUTOR**



.....  
Economista Alejandro Álvarez

C.I.180144450-4

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, Ana Gabriela Freire Viteri con C.I. 1804274460, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación “Las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad en la empresa MULTIACCESORIOS MG durante el primer trimestre del año 2013”, es original, autentico y personal; en tal virtud la responsabilidad de esta investigación son de exclusiva de mí persona, como el autor de este Trabajo de Graduación.

Ambato, 26 de Febrero del 2014

AUTOR



.....  
Ana Gabriela Freire Viteri


C.I.1804274460

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

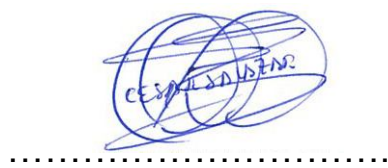
El tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación sobre el tema: “Las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad en la empresa MULTIACCESORIOS MG durante el primer trimestre del año 2013”, elaborado por Ana Gabriela Freire Viteri, estudiante de décimo semestre de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que consta con las disposiciones reglamentarias.

Ambato, 26 de Febrero del 2014

Por constancia firma,



.....  
Profesor Calificador



.....  
Profesor Calificador



.....  
Presidente del Tribunal

## DEDICATORIA

A Dios, por ser la fuerza que me impulsa cada nuevo día, por llenarme de tantas bendiciones, es quien me ha dado la sabiduría, el tiempo, las fuerzas y ha puesto en mi camino a las personas indicadas para culminar este proyecto.

A mis padres y a mi hermana, por ser parte esencial en mi desarrollo personal, moral y espiritual, quienes han sido el apoyo y pilar fundamental para consecución de mis metas y por brindarme el amor incondicional que me ha permitido superar cualquier adversidad.

A mis docentes, quienes me han impartido sus conocimientos formando en nosotros profesionales de calidad.

Y a todas las personal que me han apoyado en este proyecto mil gracias.

Ana Gabriela Freire Viteri

## **AGRADECIMIENTO**

Mis sinceros agradecimientos a quienes me apoyaron durante mis años de vida estudiantil, especialmente a mis maestros y compañeros, de quienes llevo mis mejores recuerdos.

A MULTIACCESORIOS MG. por la apertura que me dio para la realización de este tema, principalmente al Ing. Marco Gallardo y Ana Viteri quienes también me guiaron durante todo el periodo.

Ana Gabriela Freire Viteri

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO I</b> .....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. TEMA:.....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis crítico.....	9
1.2.3. Prognosis.....	12
1.2.4. Formulación del problema.....	12
1.2.5. Preguntas directrices.....	12
1.2.6. Delimitación.....	13
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.4. OBJETIVOS.....	14
1.4.1. Objetivo general.....	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	15
<b>CAPÍTULO II</b> .....	16
MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	16
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	17
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES.....	20
2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.....	20
2.4.1.1. Marco conceptual variable independiente.....	21

2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente.....	34
2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados .....	49
2.4.2.1. Super-ordinación conceptual.....	49
2.5. HIPOTESIS.....	53
2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS .....	53
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>54</b>
MARCO METODOLÓGICO .....	54
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.2. MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN .....	55
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	56
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	57
3.4.1. Población.....	57
3.4.2. Muestra .....	58
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	60
3.5.1. Operacionalización de la variable independiente .....	60
3.5.1. Operacionalización de la variable dependiente .....	20
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	63
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	64
3.7.1. Plan de procesamiento de información .....	64
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados .....	64
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>65</b>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	65
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	65
4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	86



4.2.1. Comprobación de la Hipótesis.....	86
4.2.2. Decisión.....	91
<b>CAPÍTULO V</b> .....	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	92
5.1. CONCLUSIONES .....	92
5.2. RECOMENDACIONES.....	93
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	94
PROPUESTA.....	94
6.1. DATOS INFORMATIVOS .....	94
6.1.1. Título.....	94
6.1.2. Unidad Ejecutora.....	94
6.1.3. Beneficiarios.....	94
6.1.4. Ubicación.....	94
6.1.5. Tiempo Estimado para la Ejecución: .....	94
6.1.6. Equipo Técnico Responsable .....	95
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	95
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	97
6.4. OBJETIVOS.....	99
6.4.1. Objetivo General.....	99
6.4.2. Objetivo Específicos .....	99
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	99
6.5.1. Política.....	99
6.5.2. Socio- Cultural .....	99
6.5.3. Tecnología.....	100

6.5.4. Organizacional.....	100
6.5.5. Económico Financiero.....	100
6.5.6. Legal.....	100
6.6. FUNDAMENTACIÓN.....	101
6.7. MODELO OPERATIVO.....	112
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	155
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	156
MATERIALES DE REFERENCIA.....	158
BIBLIOGRAFIA.....	158
ANEXOS.....	165
ANEXO 1 – LOGO DE LA EMPRESA.....	165
ANEXO 2 – RUC.....	166
ANEXO 3 – ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	167
ANEXO 4 - ENCUESTA.....	169
ANEXO 5 – RESUMEN 2013.....	172
ANEXO 7 – DECLARACIÓN MES DE ENERO.....	174
ANEXO 8 – DECLARACIÓN MES DE FEBRERO.....	175
ANEXO 9 – DECLARACIÓN MES DE MARZO.....	176
ANEXO 10 – DECLARACIÓN IMPUESTO A LA RENTA.....	177
ANEXO 11 - FOTOS.....	182

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA NRO. 1</b>	
Establecimientos en el Ecuador.....	4
<b>TABLA NRO.2</b>	
Establecimientos en Tungurahua.....	6
<b>TABLA NRO.3</b>	
Establecimientos en Ambato.....	8
<b>TABLA NRO. 4</b>	
Población.....	58
<b>TABLA NRO. 5</b>	
Políticas crediticias.....	61
<b>TABLA NRO. 6</b>	
Rentabilidad.....	62
<b>TABLA NRO.7</b>	
Procedimiento de recolección de información.....	63
<b>TABLA NRO.8</b>	
Asignación de créditos- Pregunta 1.....	66
<b>TABLA NRO.9</b>	
Solicitud de Crédito- Pregunta 2.....	68
<b>TABLA NRO.10</b>	
Requerimientos para la asignación de créditos-Pregunta 3.....	70

<b>TABLA NRO.11</b>	
Procedimientos Crediticios- Pregunta 4.....	72
<b>TABLA NRO.12</b>	
Confirmación de datos de clientes-Pregunta 5.....	74
<b>TABLA NRO.13</b>	
Políticas crediticias VS. Rentabilidad-Pregunta 6.....	76
<b>TABLA NRO.14</b>	
Condición Activos-Pregunta 7.....	78
<b>TABLA NRO.15</b>	
Personal Capacitado-Pregunta 8.....	80
<b>TABLA NRO.16</b>	
Recuperación de Cartera VS. Rentabilidad- Pregunta 9.....	82
<b>TABLA NRO.17</b>	
Patrimonio Vs. Requerimientos-Pregunta 10.....	84
<b>TABLA NRO.18</b>	
Frecuencia Esperada.....	89
<b>TABLA NRO.19</b>	
Tabla CHI- CUADRADO.....	89
<b>TABLA NRO.20</b>	
Equipo técnico responsable.....	95
<b>TABLA NRO.21</b>	
Organigrama estructural de MULTIACCESORIOS MG.....	115

<b>TABLA NRO.22</b>	
Organigrama funcional de MULTIACCESORIOS MG.....	116
<b>TABLA NRO.23</b>	
FODA de MULTIACCESORIOS MG.....	117
<b>TABLA NRO.24</b>	
Presupuesto de la Propuesta (Manual).....	118
<b>TABLA NRO.25</b>	
Cronograma de actividades de MULTIACCESORIOS MG.....	119
<b>TABLA NRO.26</b>	
Programa de actividades de MULTIACCESORIOS MG.....	120
<b>TABLA NRO.27</b>	
Cuestionario de Control Interno-Políticas Crediticias.....	121
<b>TABLA NRO.28</b>	
Cuestionario de Control Interno-Departamento de Crédito.....	122
<b>TABLA NRO.29</b>	
Nivel de Confianza.....	123
<b>TABLA NRO.30</b>	
Matriz del Riesgo- Políticas Crediticias.....	125
<b>TABLA NRO.31</b>	
Matriz del Riesgo- Departamento de Crédito.....	126
<b>TABLA NRO.32</b>	
Presupuesto de la Propuesta.....	156

**TABLA NRO. 33**

Matriz de previsión de evaluación.....157

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO NRO.1</b>	
Establecimientos en el Ecuador.....	5
<b>GRÁFICO NRO.2</b>	
Establecimientos en Tungurahua.....	7
<b>GRÁFICO NRO.3</b>	
Establecimientos en Ambato.....	8
<b>GRÁFICO NRO.4</b>	
Árbol de problemas .....	11
<b>GRÁFICO NRO.5</b>	
Super-ordinación conceptual.....	50
<b>GRÁFICO NRO.6</b>	
Sub-ordinación conceptual variable independiente.....	51
<b>GRÁFICO NRO.7</b>	
Sub-ordinación conceptual variable dependiente.....	52
<b>GRÁFICO NRO.8</b>	
Asignación de créditos- Pregunta 1.....	66
<b>GRÁFICO NRO.9</b>	
Solicitud de Crédito- Pregunta 2.....	68
<b>GRÁFICO NRO.10</b>	
Requerimientos para la asignación de créditos-Pregunta 3.....	70

<b>GRÁFICO NRO.11</b>	
Procedimientos Crediticios- Pregunta 4.....	72
<b>GRÁFICO NRO.12</b>	
Confirmación de datos de clientes-Pregunta 5.....	74
<b>GRÁFICO NRO.13</b>	
Políticas crediticias VS. Rentabilidad-Pregunta 6.....	76
<b>GRÁFICO NRO.14</b>	
Condición Activos-Pregunta 7.....	78
<b>GRÁFICO NRO.15</b>	
Personal Capacitado-Pregunta 8.....	80
<b>GRÁFICO NRO.16</b>	
Recuperación de Cartera VS. Rentabilidad- Pregunta 9.....	82
<b>GRÁFICO NRO.17</b>	
Patrimonio Vs. Requerimientos-Pregunta 10.....	84
<b>GRÁFICO NRO.18</b>	
CHI-CUADRADO.....	91
<b>GRÁFICO NRO.19</b>	
Procedimientos Crediticios.....	106
<b>GRÁFICO NRO.20</b>	
Simbología Flujogramas.....	109



## RESUMEN EJECUTIVO

MULTIACCESORIOS MG. es una empresa ambateña que se dedica a la comercialización al por mayor y al por menor de accesorios, partes y piezas de vehículos, la principal actividad económica es venta de dichos productos por ende la empresa ha optado por vender a crédito para de esta manera aumentar el número de clientes y el porcentaje de las ventas.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un amplio análisis del entorno interno y externo de la empresa, con el fin de mejorar las políticas y procedimientos crediticios que cuenta la empresa.

Los datos arrojados por la investigación de campo aplicada a los clientes y al personal de MULTIACCESORIOS MG. indican que es importante corregir aspectos en cuanto al otorgamiento de créditos.

Así la propuesta resultante de la investigación me direccionó a la reestructuración de políticas y procedimientos crediticios mediante la implementación de un manual, para poder agilizar las actividades antes mencionadas, dándoles al personal y a los clientes de MULTIACCESORIOS MG. una guía mas practica y efectiva para encaminarlos con éxito a lograr las metas propuestas.

## INTRODUCCIÓN

A continuación un resumen del contenido de trabajo realizado en MULTIACCESORIOS MG. a las políticas crediticias.

En el Primer Capítulo se denomina Problema de Investigación en donde contiene el tema de investigación, la contextualización y caracterización del problema tanto a nivel macro, meso y micro; el planteamiento del problema, las causas y efectos del problema sistematizado en el árbol de problemas, formulación del problema de investigación, interrogantes de investigación y por último los objetivos que van a guiar al investigador durante todo el proceso.

En el Segundo Capítulo se encuentra el Marco Teórico, relacionado con el tema a investigar, conceptos, fundamentos y demás conceptualizaciones. Esto se refiere a las ideas básicas que forman la base para los argumentos, mientras que la revisión de literatura se refiere a los artículos, estudios y libros específicos que uno usa dentro de la estructura predefinida. Tanto el argumento global como la literatura que lo apoya son necesarios para desarrollar una tesis cohesiva y convincente.

En el Tercer Capítulo se destaca la metodología y el enfoque que va a tener la investigación, se define la población de estudio y en base a el Universo poblacional se calcula la muestra, levantamiento de información que se realiza aquí es de suma importancia para que el análisis se ajuste en el mayor grado posible a la realidad.

En el Cuarto Capítulo una vez que han sido tabulados los resultados obtenidos en la presente investigación se procede a organizar, analizar e interpretar los resultados.

En el Quinto Capítulo se define las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación, las mismas que se constituyen el punto de partida para el diseño de la propuesta.

Finalmente en el Sexto Capítulo, uno de los más importantes, estructurado a partir de los datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científico técnica, modelo operativo en la cual se realiza el FODA, las matrices, y los diagramas de flujo que sean necesarios; la administración de la propuesta, el plan de monitoreo y evaluación de la propuesta definida.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. TEMA:**

“Las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad en la empresa MULTIACCESORIOS MG durante el primer trimestre del año 2013.”

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

#### **1.2.1. Contextualización**

##### **Contexto macro**

Ecuador cuenta con un sinnúmero de empresas que se dedican a realizar diferentes actividades relacionadas a ramas económicas, comerciales, productivas, sociales, entre otras.

En la actualidad existen muchas empresas consideradas como el motor que mueve la economía de un país y que satisface las diferentes necesidades de la población, por lo cual las empresas deben estar siempre a la vanguardia y tratar de mejorar ya que la competencia en el mercado es cada vez más fuerte.

En las empresas a nivel del territorio ecuatoriano uno de los principales factores son los clientes considerados como el eje principal de cualquier organización ya que sin clientes no habría ventas ni reconocimiento por lo cual las empresas deben acaparar el mercado mediante el

establecimiento de políticas y procedimientos que permitan cumplir todos los objetivos empresariales planteados.

En Ecuador el comercio es una de las principales actividades que generan ingresos a varias familias y por ende promueven a la economía nacional; enfocándonos a las empresas de comercialización al por mayor y menor de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores, realizada independientemente de la venta de vehículos, según datos estadísticos tomados del **Servicio de Rentas Internas (2013)** en Ecuador existen 30.670 establecimientos dedicados a esta actividad los cuales se encuentran divididos de la siguiente manera:

#### **TABLA NRO. 1**

##### **Establecimientos en el Ecuador**

<b>PROVINCIA</b>	<b>NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS</b>
AZUAY	2097
BOLÍVAR	187
CAÑAR	298
CARCHI	453
COTOPAXI	686
CHIMBORAZO	876
EL ORO	1471
ESMERALDAS	468
GALÁPAGOS	29
GUAYAS	7000
IMBABURA	761
LOJA	980
LOS RIOS	922
MANABÍ	2029
MORONA SANTIAGO	181
NAPO	154
ORELLANA	234
PASTAZA	186
PICHINCHA	7225
SANTA ELENA	537

SANTO DOMINGO	1618
SUCUMBÍOS	319
TUNGURAHUA	1789
ZAMORA CHINCHIPE	170

## GRÁFICO NRO.1

### Establecimientos en el Ecuador



### Contexto meso

En la Provincia de Tungurahua existen innumerables organizaciones dedicadas a la comercialización de diferentes clases de productos, las mismas que por la amplia competencia padecen del problema de iliquidez por este motivo buscan mejorar sus procedimientos y controles en cuanto a las políticas de crédito que se emiten a los clientes.

Tungurahua cuenta con un sinnúmero de empresas dedicadas a varias actividades entre una de estas la comercialización al por mayor y menor de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores, realizada independientemente de la venta de vehículos; según datos estadísticos tomados del **Servicio de Rentas Internas (2013)** en Tungurahua existen 1.789 establecimientos dedicados a esta actividad los cuales se encuentran divididos en los diferentes cantones que corresponden a la provincia de la siguiente manera:

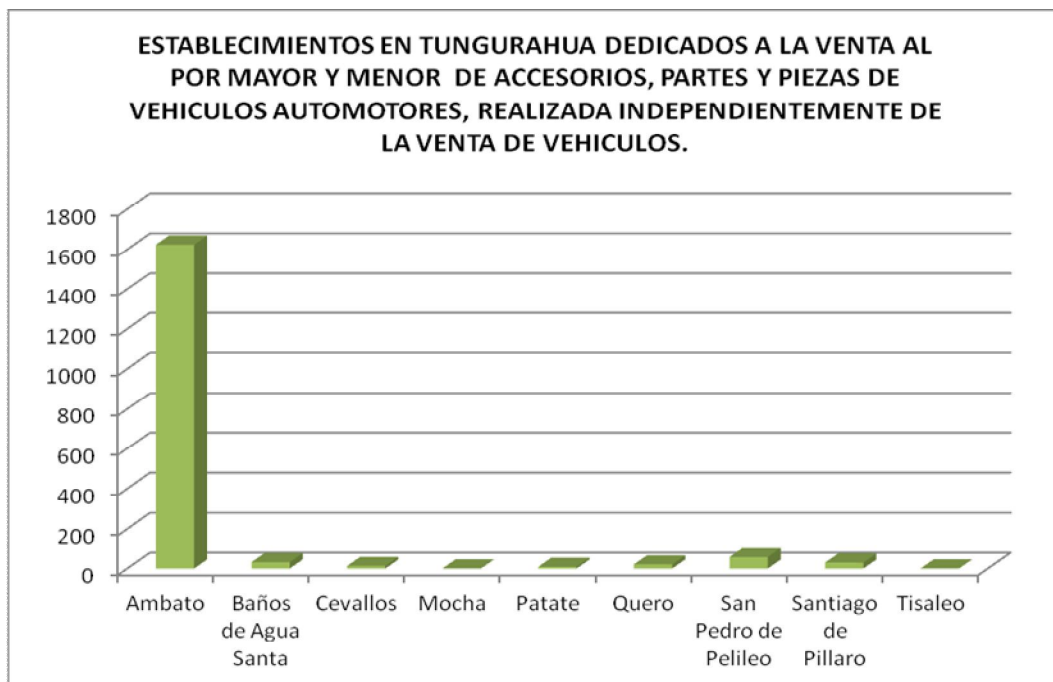
**TABLA NRO.2**

**Establecimientos en Tungurahua**

CANTON DE TUNGURAHUA	NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS
Ambato	1624
Baños de Agua Santa	32
Cevallos	13
Mocha	1
Patate	9
Quero	21
San Pedro de Pelileo	58
Santiago de Pillaro	30
Tisaleo	1

**GRÁFICO NRO.2**

**Establecimientos en Tungurahua**



Difícilmente el microempresario realiza un análisis minucioso en cuanto a varios aspectos que se encuentran involucrados en la concesión de un crédito por lo cual la gestión de cobranza se torna difícil provocando de esta manera q existan problemas que afecten directamente a la rentabilidad de la empresa.

La situación que han venido atravesando la mayoría de empresas es que la mayor parte de sus ventas sean a crédito y que las mismas con el pasar del tiempo se conviertan en cartera incobrable o vencida, para lo cual es primordial contar con una serie de políticas antes de la concesión de créditos.

### **Contexto micro**

Ambato es una ciudad que se caracteriza por contar con varias empresas que se dedican al comercio, enfocándonos a las empresas que se dedican a la comercialización al por mayor y menor de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores, realizada independientemente de la venta de vehículos; podemos decir que existen 1.624 establecimientos los



cuales se encuentran divididos según lo establecido por el **Servicio de Rentas Internas (2013)** en sociedades, personas naturales obligadas a llevar contabilidad, y personas naturales no obligadas a llevar contabilidad de la siguiente manera:

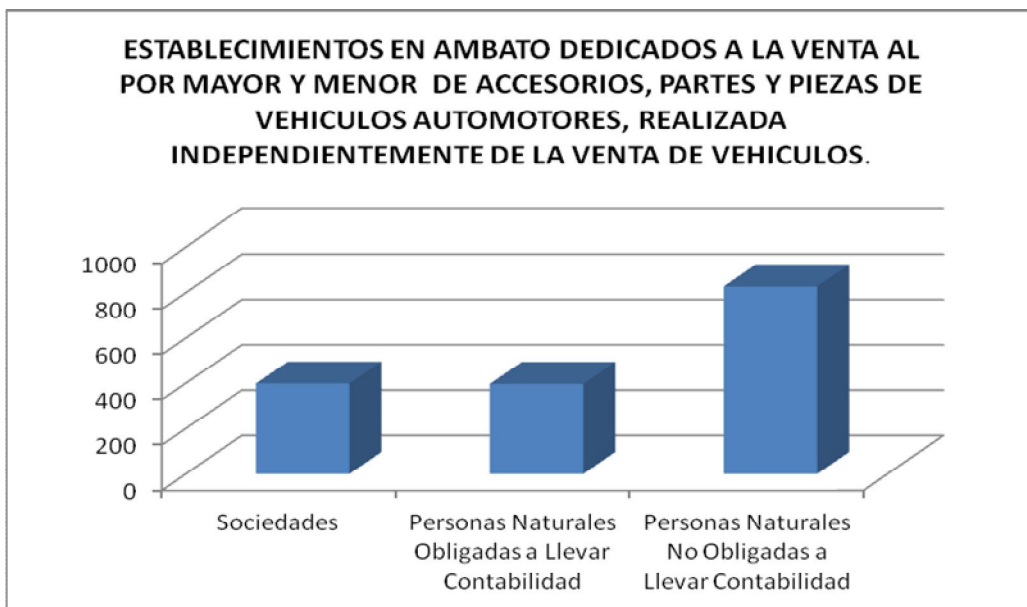
**TABLA NRO.3**

**Establecimientos en Ambato**

<b>AMBATO</b>	<b>NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS</b>
Sociedades	399
Personas Naturales Obligadas a Llevar Contabilidad	397
Personas Naturales No Obligadas a Llevar Contabilidad	828

**GRÁFICO NRO.3**

**Establecimientos en Ambato**



En la ciudad de Ambato la empresa **MULTIACCESORIOS MG**, se encuentra dentro del grupo de establecimientos constituido como personas naturales obligadas a llevar contabilidad según el RUC de la empresa, cuyo propietario es el Ing. Marco Vinicio Gallardo Garcés,

empieza como un pequeño local comercial ubicado en la Av. Víctor Hugo y Av. Atahualpa. Esta empresa tiene 8 años de tradición en la venta al por mayor y menor de accesorios, partes y piezas de vehículos.

Una empresa de esta naturaleza debe tener controles internos eficientes en el área de créditos, ya que la mayor parte de las ventas son otorgadas a crédito, por esta razón es necesario tener políticas y procedimientos correctamente estructurados para poder evadir varios tipos de riesgos, tomando en consideración que son el principal factor para la determinación de la utilidad y por ende la rentabilidad de la empresa.

Según entrevista realizada a la contadora de MULTIACCESORIOS MG. la Lic. Ana Viteri nos supo manifestar que la competencia es uno de los principales factores que impiden el crecimiento de la empresa por lo cual han optado por alternativas para que las ventas aumenten como la concesión en gran porcentaje de créditos.

MULTIACCESORIOS MG. no puede llevar con efectividad su desarrollo por la inadecuada aplicación de políticas de crédito por cuanto los procesos de concesión de créditos no están correctamente definidos, esto puede conllevar a la inconformidad tanto de la gerencia, del personal de la empresa y sobre todo de los clientes.

### **1.2.2. Análisis crítico**

MULTIACCESORIOS MG. se encuentra afrontando un problema en cuanto al inadecuado otorgamiento de créditos y el deficiente control de todos los requisitos que son de carácter obligatorio al momento de conceder un crédito, además el análisis de los riesgos que pueden surgir en cuanto a la recuperación de créditos provocando morosidad, situación que genera una falta de liquidez y un desfase en los presupuestos afectando directamente a la rentabilidad de la empresa.

La incorrecta segregación de funciones no permite afirmar que la empresa esté en condiciones de elevar su eficiencia y de brindar un adecuado servicio a los clientes. Además, esto provoca que la información financiera otorgada no sea oportuna y de total confiabilidad.

También el no contar con un buen sistema contable hace que el ingreso y el registro de cada transacción sea la menos adecuada provocando que la Gerencia este en riesgo de tomar malas decisiones.

Tomando en consideración que MULTIACCESORIOS MG. realiza gran porcentaje de ventas a créditos para lo cual no se realiza un análisis preliminar del cliente lo cual incide en varios riesgos que provocan resultados desfavorables que impiden que la empresa crezca y que abarque mayor porcentaje de clientes activos.

#### **GRÁFICO NRO.4**

#### **Árbol de problemas**

Disminuye la rentabilidad

Información poco confiable

Incremento de morosidad

Toma de decisiones inadecuadas

Inadecuado otorgamiento de créditos

Ineficientes políticas de crédito a clientes

Inadecuada segregación de funciones

Ineficiente análisis de riesgos

Deficiente sistema contable

### **1.2.3. Prognosis**

El no plantearse políticas de crédito, ocasiona problemas directos sobre la rentabilidad, además que los resultados no sean los esperados, que el trabajo se vuelva aun mas difícil de realizarlo, tomando en cuenta que el desempeño de cada uno de los empleados debe regirse a los mismos.

Actualmente las empresas necesitan acaparar el mercado es decir captar clientes lo que lograra que su rentabilidad crezca ganándose la confianza de los clientes para de esta manera incrementar el porcentaje de las ventas, ya que es uno de los principales objetivos empresariales, lo que será posible mediante un buen manejo de los procesos y políticas crediticias lo que conlleva a la disminución de riesgos.

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

¿Constituyen las ineficientes políticas crediticias la principal causa del inadecuado otorgamiento de créditos conllevando a la disminución de la rentabilidad en la empresa MULTIACCRESORIOS MG. durante el primer trimestre del año 2013?.

### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Cuáles son las políticas crediticias para la otorgación de créditos en MULTIACCRESORIOS MG?
- ¿Cuáles son los niveles de rentabilidad tomando en referencia los resultados obtenidos en MULTIACCRESORIOS MG?
- ¿De qué manera se puede mejorar las políticas crediticias en MULTIACCRESORIOS MG?

### **1.2.6. Delimitación**

La investigación se encuentra enmarcada en la siguiente delimitación que contiene:

**Campo:** Contabilidad y Auditoría

**Área:** Contabilidad y Auditoría

**Aspecto:** Control Interno

#### **Delimitación Espacial:**

La investigación será llevada a cabo en la empresa MULTIACCESORIOS MG. que se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato en la Provincia de Tungurahua, en la Av. Víctor Hugo y Av. Atahualpa.

#### **Delimitación Temporal:**

Es previsto realizar el trabajo de investigación en el primer trimestre del año 2013.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La investigación abarca una visión encaminada a analizar la situación actual por la cual atraviesa la empresa, el propósito es promover políticas coherentes, organizaciones sostenibles, economías e instrumentos financieros apropiados lo que beneficiara a la institución y por ente a sus empleados, para de esta manera poder alcanzar un nivel competitivo en el mercado mediante el logro de cada uno de los objetivos planteados

considerados la base fundamental, lo que permitirá la distinción de otras empresas de la misma índole.

Con esta investigación se podrá mejorar, controlar, analizar los créditos, logrando la correcta aplicación de las políticas de otorgamiento de créditos y por ende la recuperación de cartera; esto permitirá que la institución crezca, lo cual repercutirá en un crecimiento de la economía del país.

El presente trabajo de investigación no solo será de beneficio para la empresa sino también será ayuda para los estudiantes y principalmente para otras empresas las cuales atraviesan por el mismo problema ya que la principal finalidad es mejorar y controlar los servicios que brinda la institución encaminado a dar posible soluciones para de esta manera poder acaparar el mercado aumentando el número de clientes satisfechos.

MULTIACCESORIOS MG. me ha dado la apertura para poder realizar mi trabajo de investigación, otorgándome toda la información que vaya requiriendo según el avance de mi trabajo investigativo, además del apoyo incondicional de los miembros de la organización.

Los resultados podrán ayudar al incremento de la rentabilidad de la institución conllevando a múltiples mejoras, lo que lograra el acaparamiento del mercado y la fomentación de una institución plena.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

- Evaluar las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar las políticas crediticias existentes MULTIACCESORIOS MG y su aplicación.
- Identificar los niveles de Rentabilidad de MULTIACCESORIOS MG. para determinar su situación actual.
- Proponer un manual de reestructuración de políticas y procedimientos para un adecuado proceso de otorgamiento de créditos en MULTIACCESORIOS MG.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

Toda empresa o negocio ha establecido políticas de crédito de acuerdo a su realidad y a la naturaleza del negocio, es así que para el caso de MULTIACCESORIOS MG., que es una empresa que se dedica a la venta al por mayor y menor de accesorios y piezas de vehículos, hay que considerar que sus productos son de alta rotación y por ende la recuperación de cartera debería ser inmediata, pero no es así, y mucho mas considerando que la realidad del mercado se rige generalmente a las venta a crédito.

Tomando en referencia a **Heredia (2006)** en su tesis “Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza para la Recuperación de Cartera de GLOBALCOLOR S.C.C.”Llega a las siguientes conclusiones:

Las políticas y procedimientos de crédito se establecen en una empresa para medir el grado de riesgo de conceder un crédito, así como también para poder determinar de que manera afecta a la liquidez de la compañía, tanto en situaciones favorables y desfavorables en lo que respecta a la recaudación de cartera.

Según a **Paredes (2006)** en su tesis “Políticas y Procedimientos para un adecuado manejo de la cartera del Consorcio del Pichincha Ambato. Llega a las siguientes conclusiones:

Las empresas deben contar con políticas y procedimientos no solo como un instrumento para disminuir el riesgo sino también es indispensable

para incrementar sus ventas obteniendo una adecuada recuperación de cartera para todos los créditos que se otorguen.

Al respecto sobre este problema de investigación, se ha podido evidenciar que ya se ha realizado investigaciones anteriores a empresas comerciales y también a empresas del sistema financiero, los mismos que pude encontrar en la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, siendo estas tesis una guía fundamental para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Para llegar a la solución de un problema es viable la utilización de paradigmas los cuales nos permiten comprender y explicar ciertos aspectos de la realidad.

Según el filósofo y científico **Kuhn (2011)** “Considera que el paradigma es el ejemplo o un esquema básico de interpretación de la realidad, que ha sido verificado por un proceso de investigación científica, es decir aplicando leyes, teorías, modelos, métodos y técnicas, aplicando e instrumentando; y, sobre la base de este ejemplo se proporcionan modelos científicos. Además menciona que si un investigador comparte un paradigma con otro es obvio que ambos estarán regidos por los mismos patrones en las practicas científicas.

La presente investigación está enmarcada bajo el paradigma crítico propositivo, porque tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad con métodos cualitativos para el desarrollo del mismo, tiene una visión dinámica construida de la divergencia del pensamiento de los individuos que forman la empresa.

La utilidad de este paradigma será la de describir o tratar de explicar los fenómenos que se presentan dentro de la entidad, mediante la utilización de criterios de calidad con fines de credibilidad, conformación y transferibilidad que permitan aplicar técnicas e instrumentos de investigación cualitativas.

Basándose en los estudios de **Meza (2010)**, 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.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El desarrollo legal de esta investigación se basara principalmente en:

#### **Constitución de la República del Ecuador 2008**

Art. 304. La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizarlos mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacional.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.

5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

Art. 320. En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulara una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetara a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Art. 334. El estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.
3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.

4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.

### **Código orgánico de la producción, comercio e inversiones**

Art.2. Actividad Productiva.- Se considerara actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios, incluyendo actividades comerciales, financieras y otras que generen valor agregado.

Art. 3. Objetivo.- El presente Código tiene por objeto regular el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales relacionados con la producción, comercio e inversiones, orientados a la realización del Buen Vivir.

Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, generen las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un crecimiento eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

## **2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES**

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

### **2.4.1.1. Marco conceptual variable independiente**

#### **Políticas Crediticias**

Según **Gómez (2001)** “Las políticas de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de los estándares al tomar decisiones de crédito”.

Parafraseando a **Santandreu (2009)** La mejor política de crédito sería aquella que maximizara el beneficio de la empresa; puesto que la existencia de una política ya sea centralizada o descentralizada se considera un condicionante importante debido a que en las empresas medianas y grandes las cifras en ventas son importantes para lo cual se requiere una perfecta coordinación para el desarrollo de la actividad económica y disminución del riesgo.

Las políticas crediticias es un conjunto de normas y reglas que se crean de acuerdo a los objetivos de la empresa que establecen lineamientos fundamentales para la concesión de créditos así como también para la cobranza de los créditos otorgados.

#### **Manual de políticas y procedimientos**

Según **Vasconcelos (2006)** “El manual de políticas y procedimientos es el soporte fundamental en la operación de cualquier Unidad Administrativa, ya que documenta las actividades que se deben llevar a cabo en el cumplimiento de las atribuciones y funciones que tienen encomendadas. En general, en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del quehacer de toda la Institución”.

Tomando como referencia **Reyes (2004)** .Un manual de políticas y procedimientos es un folleto, libro, carpeta; en los que de una manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto; orienta la conducta del personal involucrado en el área a la cual se oriente. Involucra un sinnúmero de políticas correspondientes a los objetivos de la empresa, procesos y a veces algunas reglas muy generales que ayudan a aplicar adecuadamente lo planteado por la empresa.

El manual de políticas y procedimientos es un conjunto de lineamientos que orientan a la empresa para su correcto funcionamiento en todos sus departamentos así como también para cumplir los objetivos propuestos evadiendo los riesgos que se puedan presentar.

### **Control Interno**

Según **Estupiñán y Cano (2006)**: Indica que el control interno es un proceso realizado por el Consejo de Administración, la Dirección y el personal de la entidad, planteado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según **Mantilla (2006)**: El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.

Para **Yolima (2005)** El control interno es un proceso establecido por la junta de directores y por la administración más alta para proveerse a di

mismo con un sistema dinámico proactivo, sobre la manera cómo funciona la institución. Por lo tanto, es afectado por y afecta a todos los niveles de personal, a causa de que ofrece transparencia.

El control interno es un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la empresa con la finalidad de salvaguardar los activos de la misma, así como también evitar fraudes y negligencia.

### **Auditoría**

Según **Mantilla (2006)**: La auditoría es un método que busca acercar una materia sujeto a un objeto, en función a un objeto superior de control.

Tomado como referencia **Taylor y Glezen (2006)**: La auditoría es un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

Según **Luna (2005)**: La auditoría financiera tiene como objeto la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparo la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad dado a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee.

Según **Luna (2005)**: La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a la entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales, su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación de la dirección.



La auditoría es un proceso y un examen crítico y sistemático que consiste en la evaluación de toda la información de la empresa considerada como evidencia para de esta manera poder emitir un informe sobre la razonabilidad de los estados financieros así como también de la eficiencia y eficacia del manejo de los recursos.

## **Crédito**

Tomando como referencia a **Brachfield (2009)** Desde el punto de vista etimológico la palabra crédito viene del latín concretamente del término creditum que significa deuda aunque también se deriva del verbo latino credere –credo, creditum- que quiere decir tener confianza en la promesa de alguien al entregarle una determinada cosa.

Resumiendo **Zapico (1967)** El crédito fue sin duda un medio que imagino al comerciante para extender sus ventas, unas veces anticipándose al momento en que el cliente disponía del efectivo necesario y otras como simple servicio o facilidad que se brindaba al consumidor. Al principio el crédito consistía en transacciones verbales, que después fueron formalizándose en las de mayor cuantía, contribuyendo el nacimiento y el desarrollo de los títulos o líneas de crédito a hacer más extensas las ventas a plazos de artículos de alto precio.

Según **Basu (2008)** “El crédito se encuentra en el corazón de las transacciones comerciales. Las empresas extienden el crédito a clientes y realizan compras a crédito. Sin embargo, a veces los clientes se atrasan en los pagos y las empresas se encuentra con una deuda no cobrada, lo que reduce el flujo de dinero en efectivo. Una política de crédito actualizada ayuda a una empresa a gestionar proactivamente sus facturas pendientes”.

El crédito es una prestación de dinero, bienes y servicios cuya característica principal es la devolución de la prestación a un tiempo determinado y cumpliendo las condiciones establecidas como garantías e intereses.

### **Ventajas del Crédito:**

Según **Ayala (2005)** El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

Resumiendo a **Mondello (1993)** El crédito reconoce la importancia en dar a los clientes lo que desean o lo que necesitan; en este caso, ellos quieren y necesitan crédito para la compra de productos, el crédito además mejora las empresas debido a que se pueden incrementar las ventas, obtener utilidades más altas por unidad y por margen y tener una cartera de clientes mas amplia.

Resumiendo a **Zapico (1967)** La principal ventaja del crédito es el empleo de los pequeños y grandes capitales que pertenecen en posición estática y que a través de este fenómeno se convierten en riqueza productiva, riqueza que, para beneficio de la colectividad, generalmente va a parar a

los individuos más capacitados. En efecto, quien presta parte de su riqueza lo hace con la seguridad de que será reintegrado en el futuro en cuanto al capital que entrego y también por la utilidad, beneficio o interés que percibe como consecuencia de esta operación.

Considero que el crédito es de gran importancia dentro de la empresa porque permite que las ventas crezcan y de esta manera poder tener más clientes activos siempre y cuando haya un correcto control para no sufrir varios riesgos que se pueden presentar, aparte el crédito permite a las personas que acceden a él a obtener dinero, bienes y servicio de forma inmediata solo con el compromiso de pago.

### **Tipos de Créditos:**

#### **Crédito Hipotecario:**

Según **Ayala (2005)**. Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

Para **Aching (2006)** El crédito hipotecario es concedido por los bancos como prestamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazo.

El crédito hipotecario es una prestación de dinero, bienes o servicios cuya garantía es la hipoteca sobre cierta escritura de un bien, generalmente esta clase de créditos se los efectúa cuando la prestación es de magnitud y con la hipoteca se garantiza el pago.

## **Crédito Bancario:**

Según **Aching (2006)** El crédito bancario son los concedidos por los bancos como prestamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos.

Adicionalmente, en términos contables se dice que se hace un crédito a tu cuenta, cuando ingresan fondos a tu cuenta de ahorros o cuenta de cheques. Cuando revisas el estado de tu cuenta bancaria, puedes ver en la columna de crédito, todos los ingresos en la cuenta, y en la columna de débito, puedes determinar todos los egresos que hacen de tu cuenta.

Parafraseando a **Zapico (1967)** El principal objetivo del crédito bancario es el financiamiento de las actividades de producción y distribución. En general, todos los negocios necesitan acumular mayor cantidad de existencias y posiblemente sus deudas con proveedores son mas elevadas en determinada época del año. Para atender a esas necesidades estacionales y proveer de capital de trabajo es necesario durante el periodo entre la producción o compra de mercancías y su venta y cobro, los bancos facilitan a corto plazo, que varían los rangos de tiempo según el fin que se lo necesite.

El crédito bancario es una prestación otorgada por una institución financiera mediante condiciones planteadas y cumplimiento de ciertos requisitos para garantizar el pago del mismo así como también el establecimiento de un porcentaje de interés.

## **Crédito Comercial**

Para **Aching (2006)** Los créditos comerciales son los que los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la

adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagares de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa.

Según **Sabino (1991)** Es aquél que extiende una organización a otra empresa de negocios. Puede ocurrir en forma explícita por medio de la emisión de una letra de cambio, o es posible que surja de retrasos en los recibos y pagos por servicios realizados. Puede tener una influencia importante sobre la política económica, porque como un todo es una fuente importante de recursos de financiamiento, comparable por ejemplo con los créditos bancarios; aunque a diferencia de éstos, los créditos comerciales no entran bajo el control directo de las autoridades. Entrega de bienes o servicios a una persona o empresa, cuyo pago se realiza con posterioridad en un plazo previamente convenido.

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: 30, 60 y 90 días; y es convencional en tiempos de alta inflación.

El crédito comercial es la prestación de dinero, bienes o servicios otorgado generalmente por parte de una institución financiera a una empresa o local comercial con la finalidad que puedan cumplir con actividades de producción, comercio, entre otras.

### **Crédito de Consumo:**

Según **Ayala (2005)** Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

Parafraseando a **Zapico (1967)** El crédito al consumidor o de consumo es el que concede al comerciante mediante la entrega de mercancía o servicios a su clientela a cambio de recibir su valor, con o sin interés pactado o escondido, en una fecha futura y no en el acto de la entrega del bien o la utilización del servicio.

El crédito de consumo es la prestación para que la persona que lo solicita pueda cubrir ciertos gastos como pago de deudas, compra de ciertos bienes o servicios cuya finalidad no es comercial, gastos de educación e incluso de salud, entre otros.

### **Clases de Créditos:**

#### **Créditos Formales:**

Para **Ray (2002)** el crédito formal de fondos a los mercados informales no es en absoluto un fenómeno nuevo puesto desde la antigüedad se efectúa. La concesión de créditos formales genera competencia, lo que mejora las condiciones crediticias a las que se enfrentan las personas que se encuentran fuera del ámbito del sistema de crédito formal.

El crédito formal es una prestación de dinero, bienes o servicios que generalmente la otorga una institución financiera mediante el cumplimiento de varios requisitos establecidos al igual que garantías a un tiempo determinado y con un interés establecido.

### **Créditos Informales:**

Para **Checkley (2003)** Los créditos o préstamos informales se suelen conceder para un periodo de tiempo determinando, a un interés fijo y reembolsos mensuales, generalmente son otorgados para el consumo como para la compra de un coche o el pago de unas vacaciones no es necesario que estén garantizados.

El crédito informal es una prestación sin cumplir necesariamente con requisitos generalmente la principal garantía es el compromiso de pago este tipo de créditos se los utiliza principalmente para el consumo.

### **Componentes de Políticas Crediticias**

#### **Objetivos y Responsabilidades**

Según **Basu (2008)** Los objetivos de una política de crédito son la reducción de las cantidades de facturas pendientes de pago y de los gastos por incapacidad de cobrar. Las compañías podrían establecer diferentes métricas de rendimiento, como el número promedio de días que una cuenta está vencida y el valor total en dólares de las facturas pendientes.

Tomando **Van Horne (2002)** como referencia a el objetivo de las políticas crediticias es la toma de decisiones como la calidad de la cuanta aceptada, la duración del periodo de crédito, el nivel de descuento por pronto pago, términos especiales como fechas y el nivel de los gastos de cobranza. Para aumentar el máximo las utilidades derivadas de las políticas de crédito, la empresa debe ajustarse de manera simultánea hasta lograr una solución óptima.

El objetivo de una política crediticia es establecer normas las cuales establezcan ciertos parámetros a las ventas que son realizadas a crédito para de esa manera la empresa pueda recuperar con facilidad la cartera y que tenga una garantía que permita tener una ganancia y aumento de la rentabilidad sin enfrentarse a riesgos significativos que se puedan dar.

### **Análisis de Crédito**

Según **Basu (2008)** El propósito del análisis de crédito es distinguir entre los clientes que pagan a tiempo y los que no lo hacen. La política de crédito debe especificar el formato de los formularios de solicitud de crédito y establecer directrices claras para la revisión de estas aplicaciones. Dependiendo del tamaño del límite de la petición de crédito, los oficiales de crédito y los gerentes pueden necesitar revisar los informes de crédito, los estados financieros, el historial de operación y otra información del formulario de solicitud antes de conceder la aprobación del crédito. El análisis debe ser un proceso continuo ya que los cambios en los negocios y las condiciones económicas podrían afectar a la salud financiera de las empresas o industrias enteras. La gestión proactiva del crédito puede exigir que una empresa rechace las solicitudes de crédito de ciertas empresas y reducir o cancelar los límites de crédito de otras.

Según **Del Valle (2009)** "En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce los siguientes beneficios"

- Aumento de los volúmenes de ventas
- Incremento de la aprobación de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda



- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado
- El Crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el capital.
- Acelera la producción y distribución.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.

Es fundamental que la empresa previo a una venta crédito realice un análisis del crédito y por ende del cliente para de esta manera poder establecer si el crédito debe ser otorgado o no; esto servirá a la empresa que evite varios riesgos que pueden darse y a su vez poder recuperar la cartera.

### **Recaudación o Cobranza**

Tomando como referencia a **Cupelli (1969)** El recupero de créditos por medio de las cobranzas es una función vital para las finanzas de una empresa; para evitar problemas respecto a las cobranzas hay que otorgar créditos en forma correcta, acorde a las reales posibilidades de los solicitantes y procedimiento a un seguimiento intensivo de la evolución de las cuentas.

Según **Basu (2008)**. El propósito de la política de recaudación es reducir la exposición de la deuda mala de una empresa. La probabilidad de una recaudación cae rápidamente a medida que una cuenta envejece. En otras palabras, cuanto más tiempo una cuenta está vencida, más difícil es cobrar el saldo pendiente. El procedimiento de recaudación suele depender del tamaño y el valor en dólares de la cuenta atrasada. Una pequeña empresa con un número limitado de cuentas puede tomar un

enfoque personalizado a las recaudaciones con llamadas telefónicas e incluso visitas personales. Una gran empresa con cientos de cuentas puede adoptar un sistema gradual de escaladas. Por ejemplo, se puede enviar un recordatorio por correo electrónico cuando una cuenta tiene siete días de atraso e iniciar contacto telefónico después de que una cuenta está vencida por dos semanas o más

Es importante que la política de crédito mencione aspectos relevantes de la recaudación de los créditos que hayan sido otorgados por ejemplo el plazo de cobro y los monto a ser cancelados, de igual manera el establecimiento de un interés y su cancelación según lo acordado con el cliente, estos son parámetros esenciales que debe constar en una política de crédito.

### **Riesgo Crediticio**

Para **Brachfield (2009)** El riesgo crediticio viene determinado por la política de crédito de la compañía, puesto que cuanto más rigurosa sea dicha política, mas bajo será el riesgo de clientes. Una política de créditos respectiva eliminara a los clientes de alto riesgo así como los de riesgo medio-alto, dejando únicamente a los clientes de bajo riesgo, consiguientemente la calidad del riesgo será óptima. Por lo contrario una política flexible permitirá entrar en riesgo con clientes de solvencia dudosa y de elevado riesgo, por lo que la calidad total del riesgo será mala.

Según **Añez (2004)** En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá al futuro. En otros lugares Riesgo es sinónimo de Incertidumbre, es a la dificultad de poder predecir lo que ocurrirá. En general es importante conocer al riesgo en el ámbito financiero, la que la mayoría de las decisiones financieras de importancia son en base a predecir el futuro y no se da en base a lo que se había previsto, seguramente se habrá tomado una mala decisión.

Hay quienes se rehúsan a aceptar riesgos y quienes no son tan reacios, en todos los casos la idea es asumir el menor riesgo posible en la medida de las posibilidades. Pero no siempre el riesgo es malo se puede convivir con él a través de un incentivo. Es decir aceptaremos más Riesgo en la medida que haya recompensa. Es por ello que existe una relación muy estrecha entre riesgo y rentabilidad.

El riesgo crediticio es una situación incierta a la cual la empresa se puede enfrentar, se entiende por la posibilidad de pérdida, los riesgos existen y afectan a todas las organizaciones pero el éxito depende de la manera en la cual la empresa este en la posibilidad de enfrentar los diversos riesgos que se pueden presentar.

#### **2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente**

##### **Rentabilidad**

Tomado como referencia a **Fernández (2004)** “La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera”.

Para **Faga (2006)** La rentabilidad es un principio, sinónimo de ganancia, de utilidad, de beneficio, de lucro; implica que, en largo plazo, el dinero que entra en la empresa es mayor que el dinero que sale de la misma. La rentabilidad provee des fondos y la tranquilidad de espíritu para permanecer en el negocio aun cuando las condiciones externas sean difíciles, permite el crecimiento de la empresa acompañado de los

clientes, ayuda a la subsistencia y al desarrollo pues el posible pagar más y mejor a los empleando generando múltiples beneficios.

Según **Sánchez (2002)** “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.

La rentabilidad es la capacidad que poseen las empresas para producir o generar un beneficio es decir una ganancia lo que permite que sigan en funcionamiento y a su vez acaparen el mayor porcentaje de los clientes y posean un reconocimiento en el mercado.

### **Importancia de la rentabilidad**

Resumiendo a **Pares (1979)** 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.

La base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad:

- Análisis de la rentabilidad.

- Análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento.
- Análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

Tomando como referencia **Preve (2008)**. 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 lo que miden los inversores al decidir si reinvierten sus ahorros en una determinada compañía, o si, por el contrario, retiran sus fondos. La rentabilidad es, probablemente, uno de los conceptos menos comprendidos por quienes lo utilizan a diario.

La rentabilidad es importante en una empresa ya que permite que tenga una ganancia la cual se convierte en utilidad beneficiando a la empresa y a sus empleados esto conlleva a que las actividades que desarrolla se puedan cumplir a cabalidad y que continúe en funcionamiento.

## **Clasificación de la Rentabilidad**

### **Rentabilidad Financiera**

Según **Pares (1979)** . La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o

propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

La rentabilidad financiera es, por ello, un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación.

Siguiendo la línea de pensamiento de **Cuervo y Rivero (1986)** La rentabilidad financiera es el beneficio de los socios por unidad monetaria invertida en ello. Se obtiene mediante la relación entre beneficio neto (antes de impuestos) y los recursos propios (fondos propios), multiplicándolo finalmente por 100. Entendiendo por "Capitales Propios" la diferencia existente entre el activo y el pasivo exigible, o lo que es lo mismo "Patrimonio Neto", según el vigente plan general de contabilidad, si bien de este patrimonio neto se deberían aminorar los beneficios pues estos también se integran dentro de dicha partida del balance y obviamente no han sido aportados por los accionistas.

### **Rentabilidad Económica**

Según **Pares (1979)** La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad

económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

Según **Amodeo (2012)** La rentabilidad económica (RE) o de la inversión, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos, esto permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia de sus estructuras financieras afecte al valor del ratio.

La rentabilidad económica en una empresa se entiende por la relación entre el beneficio que genera la empresa antes de intereses e impuestos que surgen por el cumplimiento de las actividades y el activo total que posee la organización.

### **Índices de rentabilidad**

Tomando como referencia **Iturrioz (2003)** “Los índices de rentabilidad es un método de valoración de inversiones que mide el valor actualizado de los cobros generados, por cada unidad monetaria invertida en el proyecto de inversión. Analíticamente se calcula dividiendo el valor actualizado de los flujos de caja de la inversión por el desembolso inicial.

Según **Sánchez (2002)** “En su expresión analítica, la rentabilidad contable va a venir expresada como cociente entre un concepto de resultado y un concepto de capital invertido para obtener ese resultado. A este respecto es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la

formulación y medición de rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado.

1. Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
2. Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.
3. En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del período, pues mientras el resultado es una variable flujo, que se calcula respecto a un período, la base de comparación, constituida por la inversión, es una variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo. Por ello, para aumentar la representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del período.
4. Por otra parte, también es necesario definir el período de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodificación incorrecta.

Los índices de rentabilidad nos permiten obtener una valoración de la variación que existe entre la inversión de la empresa tomando como referencia al valor invertido generalmente es expresado en porcentaje.

### **Análisis Financiero**

Según **Fernández (2006)** El análisis financiero es un proceso mediante el cual se aplican diversos métodos a los estados financieros e información



complementaria para hacer una medición adecuada de los resultados obtenidos por la administración y tener una base apropiada para emitir una opinión correcta acerca de las condiciones financieras de la empresa y sobre la eficiencia de su administración; así como para el descubrimiento de hechos económicos referentes a la misma y la detección de deficiencias que deban ser corregidas mediante recomendaciones.

Según **Martínez (2012)**: El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. La contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la empresa. La información contable o financiera de poco nos sirve si no la interpretamos, si no la comprendemos, y allí es donde surge la necesidad del análisis financiero.

Se entiende por análisis financiero al examen de toda la información financiera y de la situación de la empresa para la correcta toma de decisiones que sean de beneficio para la organización.

### **Naturaleza del Análisis Financiero**

Tomado de referencia **Martínez (2012)** “El análisis financiero es el que permite que la contabilidad sea útil a la hora de tomar las decisiones, puesto que la contabilidad si no es leída simplemente no dice nada y menos para un directivo que poco conoce de contabilidad, luego el análisis financiero es imprescindible para que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada que cual fue el de servir de base para la toma de decisiones”.

La naturaleza del análisis financiero se puede caracterizar por ser interno es decir de aquel examen que se realiza a todos los aspectos dentro de la empresa y que afectan directamente mientras que el análisis externo comprende al estudio de todos los factores que afectan indirectamente a la organización.

### **Estados Financieros**

Según **Ortiz (2010)**: Los estados financieros presentan rubros o cuentas con sus correspondientes saldos, pero no expresan situaciones extra financieras que afectan a la presentación de dichos valores, como es el caso de la situación laboral de sus empleados, de problemas en el área determinada de una empresa, problemas socio-políticos-económicos de un país, etc.

Las limitaciones son:

1. Las provisionales.
2. Representan el trabajo de varias partes de la institución, con diferentes intereses.
3. La contabilización de activos y pasivos no consideran los efectos de una economía inflacionaria.
4. Los estados se preparan por grupos muy diferentes entre si, esto implica ciertas restricciones y ajustes en su presentación.
5. No reflejan ciertos factores que afectan la situación financiera y los resultados de operaciones.

Para **Tanaka (2001)** Los estados financieros nos dan información sumamente valiosa que debe ser comprendida adecuadamente, para realizar un análisis de los estados financieros existe una serie de herramientas las cuales deben ser analizadas integralmente, consiste en la aplicación de técnicas a los datos contenidos en la información financiera que se presenta en ellos.

Se entiende por estados financieros al conjunto de informes que muestran la situación económica de la empresa, la importancia es que nos permite obtener cifras numéricas de ganancia y pérdida al igual de ingresos y gastos que surgen durante un periodo.

#### **Características de los estados financieros:**

Según **Nunes (2012)**: "Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad".

El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.

Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

La principal característica de los estados financieros es que brindan información confiable la cual nos permite evaluar la situación de la empresa para de esta manera poder tomar decisiones oportunas.

## Estado de Situación Financiera

Según **NIIF para PYMES**: El Estado de Situación Financiera comúnmente denominado Balance General, es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico a una fecha determinada. Su estructura la conforman cuentas de activo, pasivo y patrimonio o capital contable.

Su formulación está definida por medio de un formato, en cual en la mayoría de los casos obedece a criterios personales en el uso de las cuentas, razón por el cual su forma de presentación no es estándar. A criterio personal creo conveniente y oportuno que el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), debería emitir un formato general de catalogo de cuentas que permita la presentación de este estado financiero en una estandarización global en su utilización.

### Características:

- **Comprensivos**: debe integrar todas las actividades u operaciones de la empresa.
- **Consistencia**: la información contenida debe ser totalmente coherente y lógica para efectos de información.
- **Relevancia**: debe ayudar a mostrar los aspectos principales del desempeño de la empresa, esta característica ayudara a ejercer influencia sobre las decisiones económicas de los que la utilizan, ayudándoles a evaluar hechos pasados, presentes o futuros, o bien confirmar o corregir evaluaciones realizadas anteriormente.
- **Confiabilidad**: Deben ser el reflejo fiel de la realidad financiera de la empresa.

- **Comparabilidad:** es necesario que puedan compararse con otros periodos de la misma empresa con el fin de identificar las tendencias de la situación financiera.

Según **Briceño (2013)** : El estado de situación financiera (anteriormente conocido como Balance General), tiene como propósito describir todo lo que tiene la firma y las deudas que contrajo para adquirirlos, nunca olvide que lo que tiene la empresa, debe ser igual a lo que debe.

El estado de situación financiera es un informe el cual muestra la situación de la empresa, este documento muestra numéricamente el activo, pasivo y patrimonio con los que consta la empresa y a su vez excluye los ingresos y los gastos de la misma.

### **Estado de Resultados Integral**

Según **NIIF para PYMES**: Es el resultado financiero por excelencia, ya que, nos muestra la eficiencia de la gestión económica de la empresa y mide la posición financiera.

### **Objetivos:**

Dentro de algunos objetivos podemos mencionar los siguientes:

- Nos sirve para evaluar, analizar y determinar la rentabilidad de la empresa, es decir, la capacidad de generar utilidades, dicho en otras palabras es determinar la rentabilidad del capital propio o rentabilidad de los accionistas.
- Evaluar la capacidad de la entidad para generar recursos o ingresos por sus actividades operativas.

- Distinguir el origen y las características de los recursos financieros de la entidad, así como el rendimiento de los mismos.
- Formarse un juicio de cómo se ha manejado la entidad y evaluar la gestión de la administración.
- Nos sirve como insumo en la elaboración del estado de Flujo de Efectivo.
- Decretar dividendos.

Tomado como referencia a **Gordiez, Giordano, y otros (1991)**: “El estado de resultados es uno de los cuatro estados básicos que conforman un juego de estados contables. Su información resulta de fundamental importancia para el análisis de la evolución económica de un ente a lo largo de los distintos ejercicios. Esto es así por cuanto permite apreciar cuales fueron las causas de los incrementos o disminuciones del valor del patrimonio de un ente, originadas en sus actividades”

Según **NIC 1**: El término “resultado integral” se utiliza para describir el cambio en el patrimonio de una entidad durante un periodo que procede de transacciones, sucesos y circunstancias distintos de aquellos derivados de transacciones con los propietarios, cuando actúan como tales. Aunque el término “resultado integral” se utiliza para describir la suma de todos los componentes de dicho resultado integral, incluyendo el resultado del periodo, el término “otro resultado integral” se refiere a ingresos y gastos que según las NIIF están incluidos en el resultado integral pero excluidos del resultado del periodo.

El estado de resultados integral es un informe el cual nos muestra básicamente la utilidad de la empresa de igual manera los ingresos y

gastos que se incurren en la realización de las actividades, es un informe esencial ya que podemos establecer la situación de la empresa.

### **Estado de Flujo de Efectivo**

Según **Medina (2013)**: “El estado de flujo de efectivo proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes de efectivo de una entidad durante un periodo contable, mostrando los ingresos y egresos de efectivo proveniente de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiamiento”.

Según **NIC 7** El estado de flujos de efectivo, cuando se usa de forma conjunta con el resto de los estados financieros, suministra información que permite a los usuarios evaluar los cambios en los activos netos de la entidad, su estructura financiera (incluyendo su liquidez y solvencia) y su capacidad para modificar tanto los importes como las fechas de cobros y pagos, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades que se puedan presentar. La información acerca de los flujos de efectivo es útil para evaluar la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y equivalentes al efectivo, permitiendo a los usuarios desarrollar modelos para evaluar y comparar el valor actual de los flujos netos de efectivo de diferentes entidades. También posibilita la comparación de la información sobre el rendimiento de la explotación de diferentes entidades, ya que elimina los efectos de utilizar distintos tratamientos contables para las mismas transacciones y sucesos económicos.

El estado de flujo de efectivo es un informe en el cual se muestra la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos, clasificándolos en actividades e indicando la variación que existe

## Estado de Cambios en el Patrimonio

Según **Fernández (2007)**: El Estado de Cambios en el patrimonio se trata de un estado completamente nuevo que constituye una de las grandes novedades en relación con la información a suministrar a través de las cuentas anuales.

Se divide en dos partes:

- Estado de ingresos y gastos reconocidos.
- Estado total de cambios en el patrimonio neto.

El estado de ingresos y gastos reconocidos recoge los cambios en el patrimonio neto derivados de las siguientes operaciones.

1. Resultado del ejercicio de la cuenta de Pérdidas y ganancias.
2. Los ingresos y gastos imputados directamente en el patrimonio neto de acuerdo con las normas de registro y valoración contenidas en el PGC, entre los que podemos citar los siguientes:
  - Ingresos y gastos de activos financieros disponibles para la venta.
  - Ingresos y gastos por pasivos a valor razonable con cambios en el patrimonio neto.
  - Otros ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto tales como deterioro o reversiones del deterioro de determinadas participaciones y valores representativos de deuda de empresas del grupo o asociadas.
  - Ingresos y gastos por coberturas de flujos de efectivo.
  - Ingresos y gastos por cobertura de inversión neta en el extranjero.
  - Diferencias de conversión.
  - Ingresos por subvenciones de capital.



- Ingresos y gastos derivados del efecto impositivo imputados directamente al patrimonio neto.

Según **NIC I**, contempla dos opciones en la configuración del Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, atendiendo a las operaciones que la empresa realiza:

- Incidiendo en el efecto que generan
- Centrando la atención en el origen de las mismas.

El Plan General de Contabilidad, opta por la segunda de las opciones configurando el ECPN en dos partes que muestran la variación experimentada por el patrimonio neto según las operaciones que constituyen su origen.

Tiene dos apartados:

1. Estado de gastos e ingresos reconocidos.
  - Resultado del ejercicio de la cuenta de Pérdidas y ganancias.
  - Los ingresos y gastos imputados directamente en el patrimonio neto de acuerdo con las normas de registro y valoración contenidas en el PGC.
  - Transferencias a la cuenta de Pérdidas y ganancias, según lo dispuesto en el texto del PGC. En este apartado se deben incluir los ingresos y gastos que han sido imputados directamente al patrimonio neto, y que posteriormente han sido traspasados a la cuenta de Pérdidas y ganancias

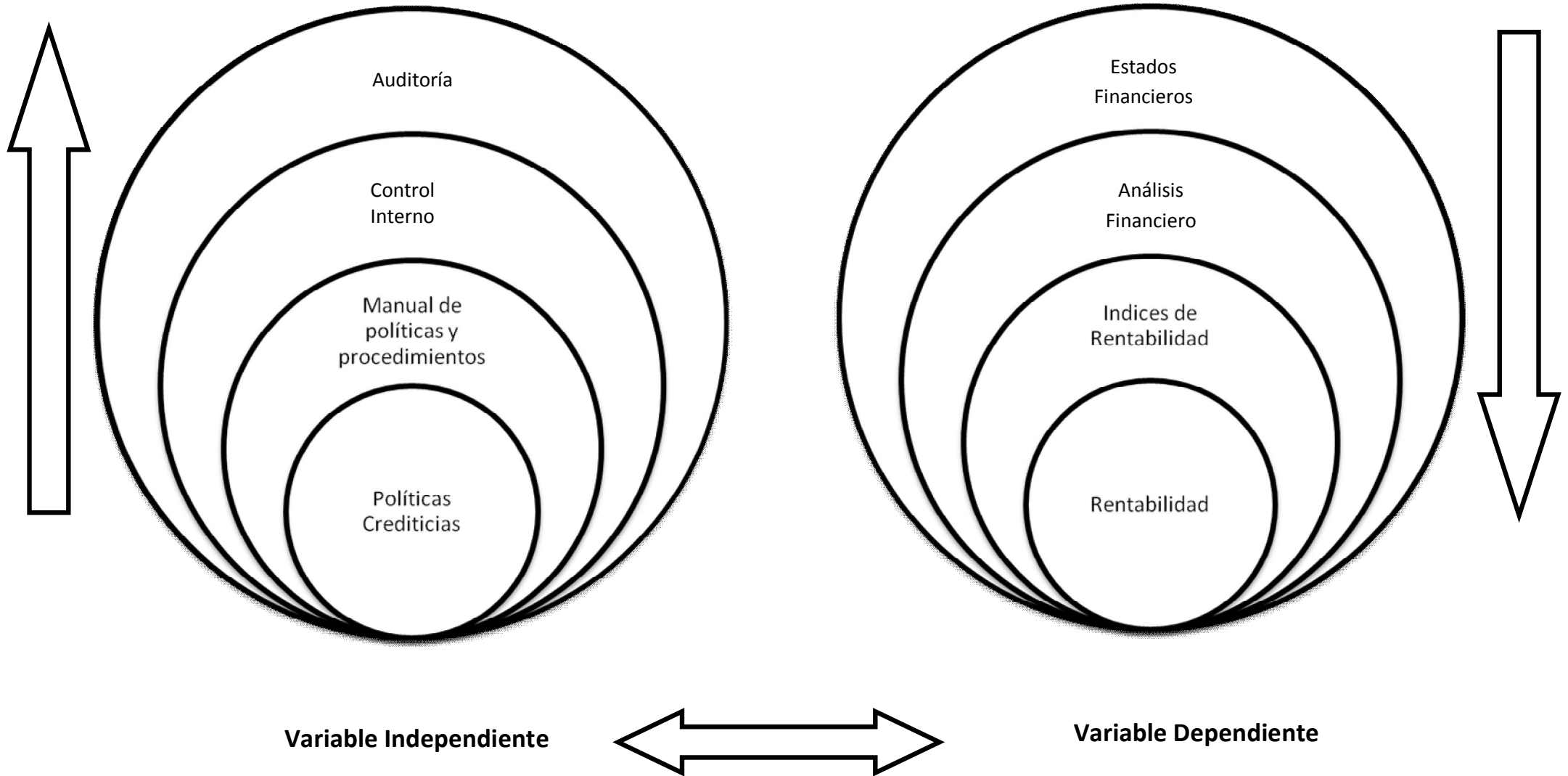
## 2. Estado total de cambios en el patrimonio neto.

- Exige la realización de un análisis del movimiento durante el ejercicio de cada partida del balance incluida en esta agrupación, indicándose los orígenes de los aumentos y las causas de las disminuciones.

### **2.4.2. Gráficos de inclusión interrelacionados**

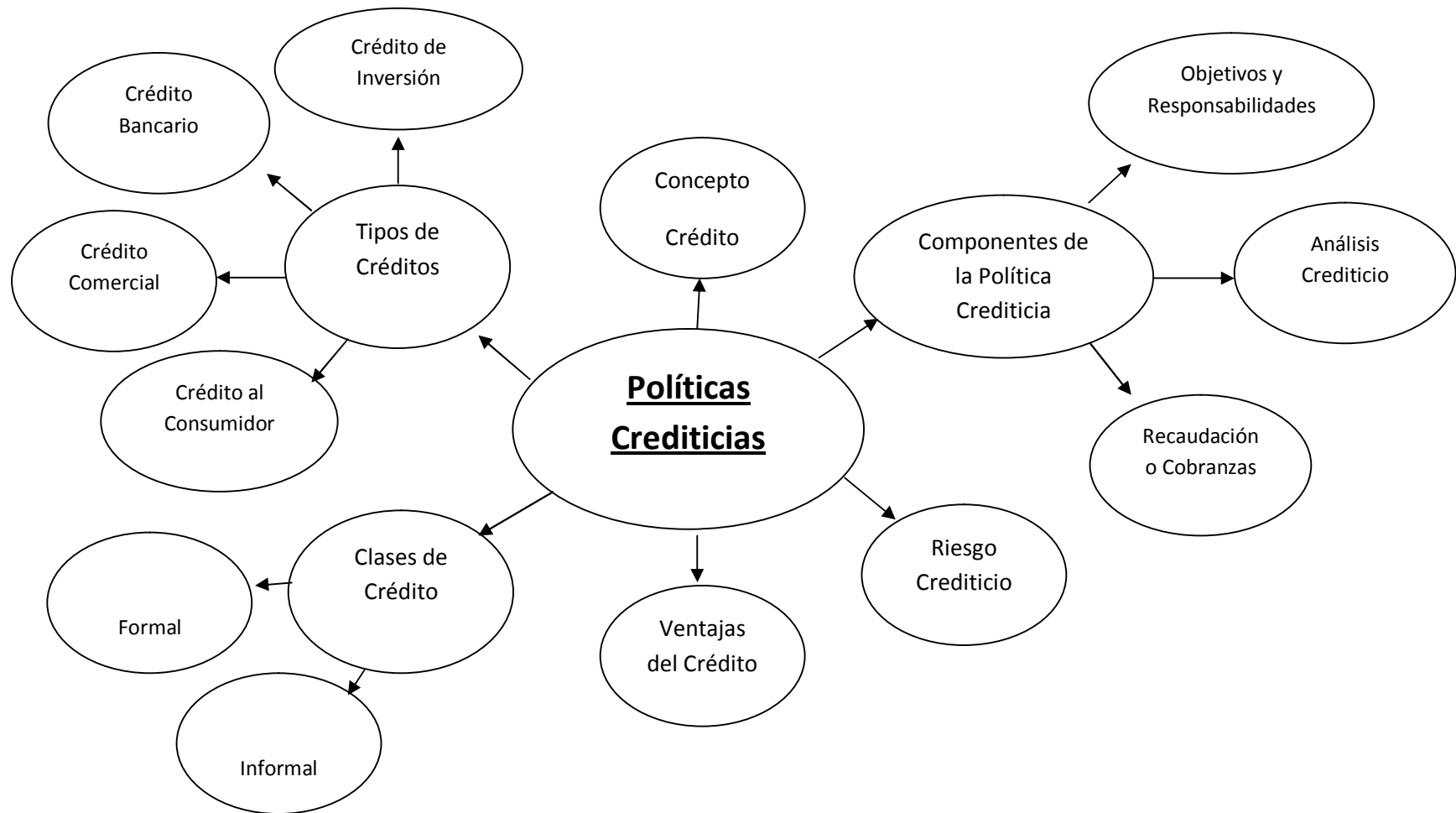
#### **2.4.2.1. Super-ordinación conceptual**

#### **GRÁFICO NRO.5**



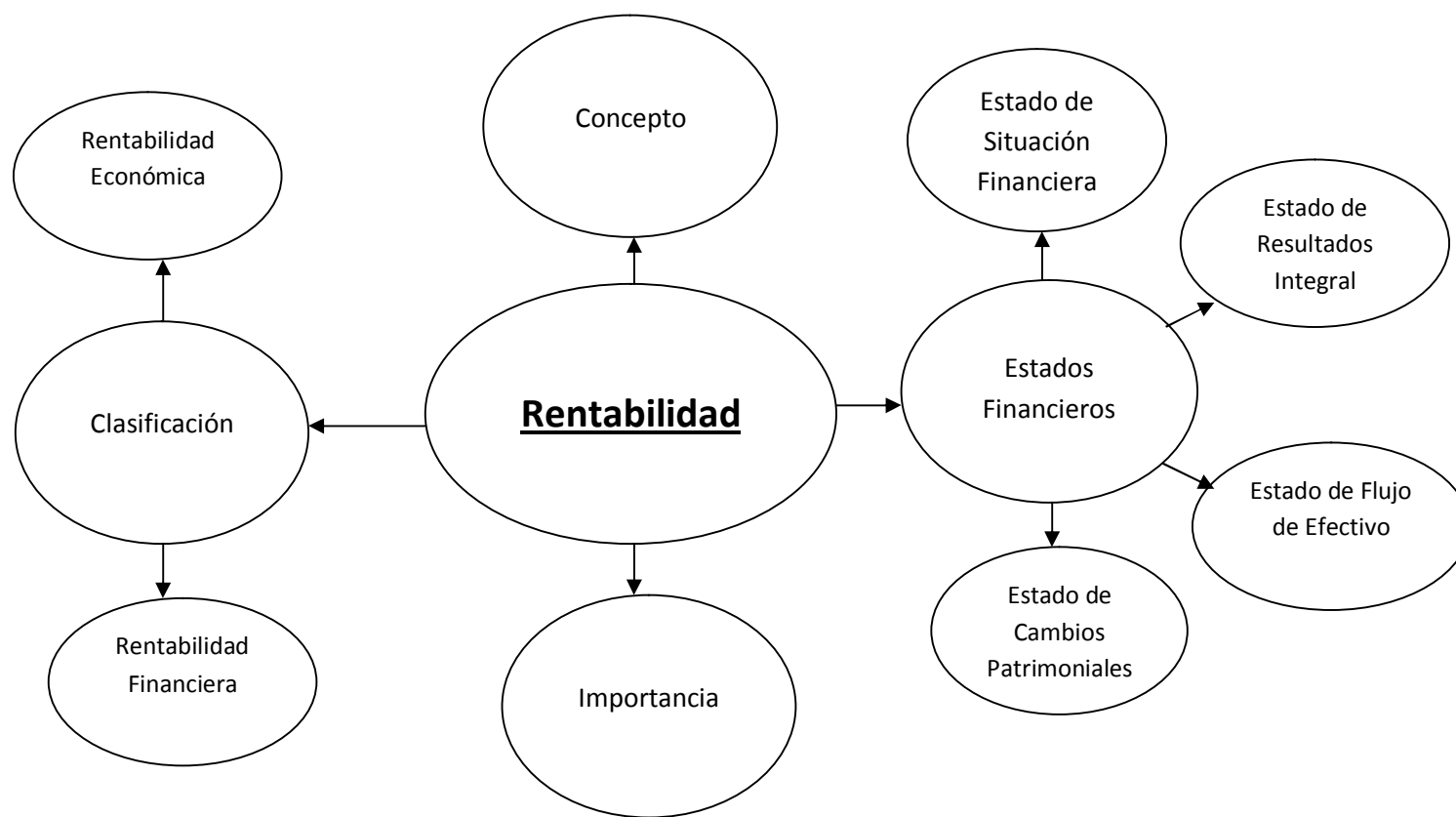
### 2.4.2.1. Sub-ordinación conceptual de la variable independiente

GRÁFICO NRO.6



- 2.4.2.1. Sub-ordinación conceptual de la variable dependiente

GRÁFICO NRO.7



## **2.5. HIPOTESIS**

Las políticas crediticias actuales disminuyen la Rentabilidad en MULTIACCESORIOS MG.

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

- **Variable independiente:** Políticas Crediticias.
- **Variable dependiente:** Rentabilidad.
- **Unidad de observación:** MULTIACCESORIOS MG.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es predominantemente cuantitativa por las siguientes razones:

- Los objetivos y el proceso de investigación solo es conocido por los técnicos y los investigadores.
- Las decisiones para actuar son tomadas solo por los técnicos.
- La población es pasiva y es considerada únicamente como un depósito de información.

Según **Bernal (2006)**, la investigación cuantitativa es un método de investigación que se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

Tomando como referencia a **Hernández (2004)** la investigación cuantitativa es aquella que busca comprender su fenómeno de estudio en su ambiente usual (cómo vive, se comporta y actúa la gente; qué piensa; cuáles son sus actitudes, etcétera).

El presente estudio se utilizará para estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos, adquiriendo conocimientos fundamentales para continuar con la presente investigación, además que nos permita la elección del modelo más adecuado para poder establecer la realidad de

MULTIACCESORIOS MG. De una manera más imparcial y que beneficie a la entidad que es objeto de estudio.

### **3.2. MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación de Campo**

Para el desarrollo del trabajo se tomara como modalidad a la investigación de campo ya que se la realiza en el lugar de los sucesos, es decir, se tomara contacto directo con la realidad, para de esta manera obtener información que se requiere con el objeto de cumplir los objetos planteados, por esta razón se acudirá a MULTIACCESORIOS MG, para la recolectar información del personal así como de sus clientes, con la ayuda de diferentes técnicas de las cuales se tendrá en cuenta solo un formato o dependiendo de las necesidades que se presenten así como varias formas de recolección de información como: Observación, entrevista y encuesta, estos constituirán parámetros básicos para la comprobación de la hipótesis.

#### **Investigación bibliográfica-documental**

Para **Herrera y otros (2004)** es aquella que tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

La utilidad de esta modalidad de investigación será porque nos permite profundizar los diferentes fundamentos teóricos y conceptuales para poder determinar el procedimiento más adecuado que contribuya a la solución del problema de estudio.



### 3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

#### **Investigación exploratoria**

Tomando como referencia a **Grajales (2000)** los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular.

Con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos, es indispensable aproximarnos a ellos, con una adecuada revisión de la literatura para investigaciones posteriores ya que se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador.

#### **Investigación descriptiva**

Tomando como referencia a **Bernal (2006)** la considera como aquella en que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”.

La utilidad de este tipo de investigación es porque tiene la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.

#### **Investigación asociación de variables**

Siguiendo la línea de pensamiento de **Bernal (2006)** tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.

Aplicaremos este nivel de investigación porque permite predicciones estructurales, valor explicativo parcial, análisis correlación (sistemas de variaciones) para obtener solución de manera inmediata y lucrativa para alcanzar el objeto general del tema planteado permitiendo tener una relación determinada entre variables en los mismos sujetos de un contexto determinado evaluando las variaciones de comportamiento entre las variables.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. Población**

Para **Castillo (2010)**, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

Una población es el conjunto de personas que son de interés a un investigador los cuales se caracterizan por una característica común de un grupo de seres o conjunto de objetos.

Según **Hernández (2004)** Características de la población

**Homogeneidad.-** Que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.

**Tiempo.-**Se refiere al periodo de tiempo donde se ubicara la población de interés.

**Espacio.-**Hace referencia al lugar donde se ubica la población de interés.

**Cantidad.-** Se refiere al tamaño de la población.

**TABLA NRO. 4**

**Población**

<b>NIVELES</b>	<b>UNIDADES DE OBSERVACION</b>	<b>POBLACION</b>
<b>Cientes</b>	Cientes MULTIACCESORIOS MG. Del primer Trimestre del 2013	209
<b>Funcionarios</b>	Empleados de MULTIACCESORIOS MG.	10
<b>TOTAL</b>		219

Fuente: MULTIACCESORIOS MG.

Elaborador por: Gabriela Freire

**3.4.2. Muestra**

Según **Carrasco (2010)** En todas las ocasiones en que no es posible o conveniente realizar un censo, lo que hacemos es trabajar con una muestra, entendiendo por tal una parte representativa de la población. Para que una muestra sea representativa, y por tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, ejemplificar las características de las mismas.

Como concepto personal puedo decir que la muestra es una parte de la población con las mismas características.

**Simbología:**

**N=** Nivel de Confianza

**E=** Error

**p=** Probabilidad de éxito

**q=** Probabilidad de fracaso

**n=** tamaño de la muestra

**Datos:**

**z=** 1.65

**N=** 219

**E=** 0.05

**p=** 0.50

**q=** (1-0.5)= 0.50

**n=** ?

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

$$n = \frac{219 * 1.65^2 * 0.5 * 0.5}{(219 - 1)0.05^2 + (1.65^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{149.056875}{0.545 + 0.680625}$$

$$n = 121.62$$

$$n = 122$$

### **3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Es un proceso mediante el cual la variable se transforma de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible, resumiendo a **Lerma (2001)**.

La variable independiente (Inaplicación de alternativas de fuentes de fondeo) es la que ejerce influencia sobre la variable dependiente (Rentabilidad en las Inversiones), produciendo una relación causa – efecto.

#### **3.5.1. Operacionalización de la variable independiente**

**TABLA NRO.5  
POLÍTICAS CREDITICIAS**

<b>CONCEPTUALIZACION</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES A OBTENER</b>	<b>ITEMS BASICOS</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION DE CAMPO</b>
<p>Las políticas crediticias dan la para conceder un crédito mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro mediante su naturaleza, calidad y vencimiento.</p>	Créditos Informales	Créditos otorgados a corto plazo	¿Cree usted que el proceso de asignación de créditos es adecuado? ¿Las solicitudes de crédito son atendidas de manera oportuna?	<p style="text-align: center;">Cuestionarios a los funcionarios del MULTIACCESORIOS MG.</p>
		Créditos otorgados a Mediano	¿Los requerimientos para la asignación de créditos se encuentran definidos correctamente? ¿Existen procedimientos formalmente establecidos en el área de créditos?	
	Créditos formales	Créditos otorgados a Largo Plazo	Se realiza confirmación de datos al cliente previo a la otorgación de un crédito?	

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

### 3.5.1. Operacionalización de la variable dependiente

**TABLA NRO. 6  
RENTABILIDAD**

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES A OBTENER	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION DE CAMPO
Medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados que pueden denominarse como: Activo, Activo Corriente, Activo Fijo, Pasivo, y Patrimonio.	Activo	Activos, efectivo y cuentas de MULTIACCESORIOS MG.	¿Considera que las políticas crediticias no definidas inciden en la disminución de la rentabilidad? ¿Los activos que posee se encuentran en condiciones favorables? ¿Se cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades?	Cuestionarios a los funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.
	Pasivo	Pasivos de MULTIACCESORIOS MG.	¿Considera que la inadecuada recuperación de cartera afecta la disminución de la rentabilidad?	
	Patrimonio	Patrimonio existente en MULTIACCESORIOSMG	¿Considera que el patrimonio solventa los requerimientos?	

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

### 3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Herrera y otros (2002)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información. El plan para la recolección de la información contempla metodologías requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido considerando los siguientes elementos:

**TABLA NRO.7**  
**PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

<b>PREGUNTAS BASICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1. ¿Para qué?	Determinar y conocer el nivel de utilización de políticas de crédito.
2. ¿De qué personas u objetos?	Para el presente proyecto será necesario investigar al Gerente de MULTIACCESORIOS MG.
3.¿Sobre qué aspecto?	Políticas Crediticias y Rentabilidad
4. ¿Quién?	Investigadora: Gabriela Freire
5.¿Cuándo?	Enero, Febrero y Marzo
6. ¿Dónde?	En MULTIACCESORIOS MG.
7.¿Cuántas veces?	El estudio se realizara una vez para comprobar la veracidad de datos.
8.¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
9.¿Con qué?	Se aplicara cuestionario estructurado
10. ¿En qué situación?	Auditoría al proceso de concesión de créditos.

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire



Las técnicas que se han utilizado para recolectar información en la presente investigación son: la bibliográfica ya que se consulto en libros, revistas e Internet y la investigación de campo que se llevara a cabo por medio de encuestas (cuestionarios).

### **3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

#### **3.7.1. Plan de procesamiento de información**

Luego de haber obtenido la información se realizara un proceso de revisión y análisis de datos para procesar las encuestas realizadas hacer una tabulación y en base a ello emitir un resultado de lo investigativo.

Los datos obtenidos se tabularan y presentaran en gráficos y tablas para una revisión mas objetiva de datos procesados. El análisis de dicha investigación será tabulada mediante tablas, grafico, diseñados con la ayuda del programa Microsoft Office Excel que facilitara el manejo de los datos.

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizara cuadros estadísticos para interpretar los resultados tabulados de las encuestas, posteriormente se determinara los recursos, para finalmente obtener los resultados sobre las deficiencias de la empresa en lo que respecta a la políticas de inventarios y el incremento de precio de venta.

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

Al analizar los resultados arrojados de las encuestas realizadas en la empresa se debe destacar las tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetos e hipótesis.

## **CAPÍTULO IV**

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

#### **4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Esta investigación es una aproximación inicial en la que se realizaron 122 estudios orientados a clientes y a los funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.; mediante una encuesta se espera poder identificar factores determinantes para la concesión de créditos, una vez que han sido tabulados los resultados obtenidos en la presente investigación se procede a organizar, analizar e interpretar los resultados.

Para contrastar la hipótesis preliminar se ha procedido a realizar una encuesta a una muestra de clientes del primer trimestre del año 2013 así como también a todos los funcionarios de la organización para lo cual el procesamiento de los datos obtenidos se ha efectuado mediante la aplicación de los instrumentos de investigación utilizando una hoja electrónica en Excel 2007 y la que nos sirvió para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos.

Resultados de las encuestas dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

¿Cree usted que el proceso de asignación de créditos de MULTIACCESORIOS MG. es adecuado?

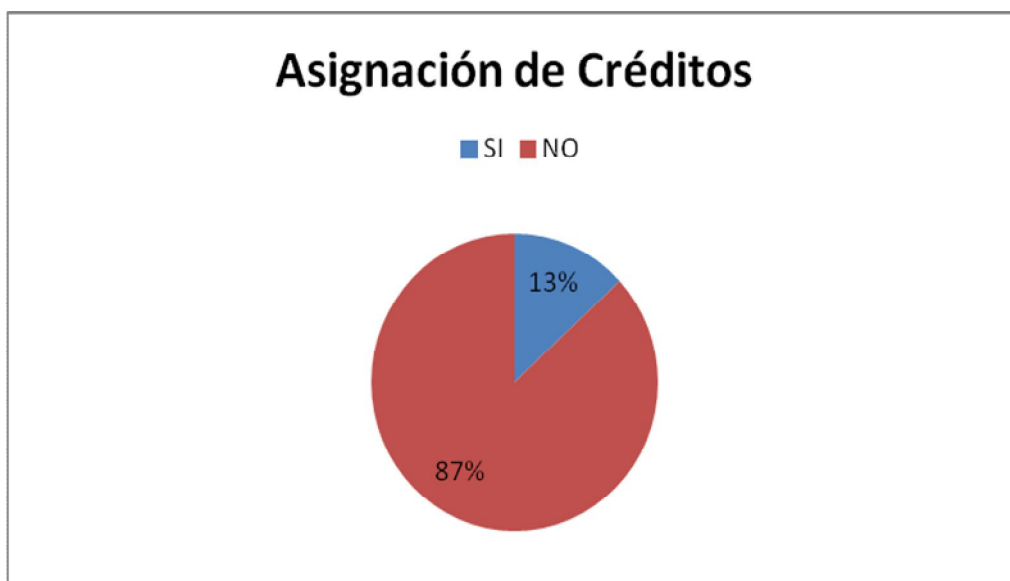
**TABLA NRO. 8**

POSIBLES RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	13.11%
NO	106	86.89%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**GRÁFICO NRO.8**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 13% contestó que el proceso de asignación de créditos de MULTIACCESORIOS MG. es adecuado mientras que el 87% supo manifestar que el proceso de asignación de créditos en MULTIACCESORIOS MG. no es el adecuado.

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de clientes y funcionarios encuestados afirman que el proceso de asignación de créditos en MULTIACCESORIOS MG. no es adecuado para lo cual se recomienda la aplicación de políticas y procedimientos para la asignación de créditos.

¿Las solicitudes de crédito son atendidas de manera oportuna?

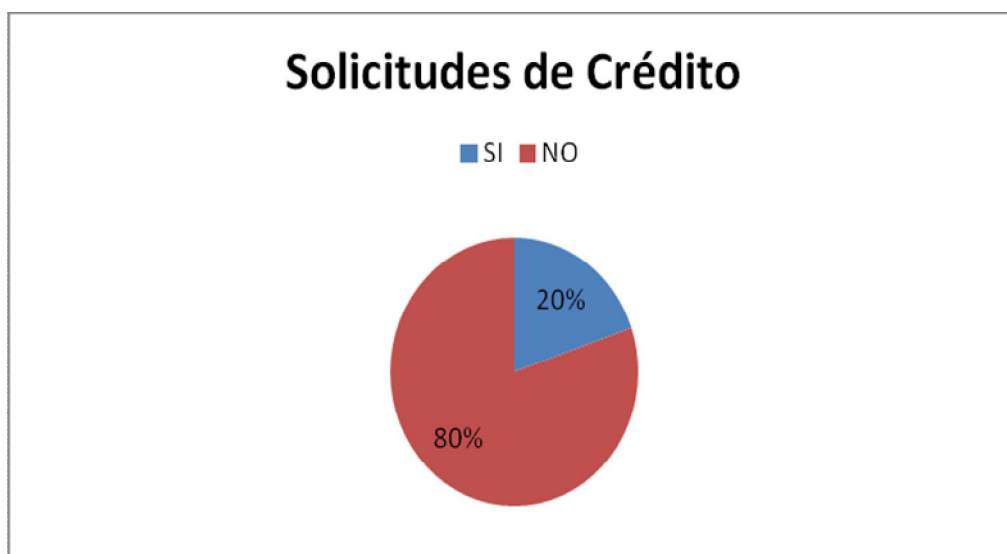
TABLA NRO.9

POSIBLES RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	19.67%
NO	98	80.33%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

GRÁFICO NRO.9



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## **ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 20% contestó que las solicitudes de crédito fueron atendidas de manera rápida y oportuna mientras que el 80% supo manifestar que las solicitudes de crédito no fueron atendidas de manera oportuna debido a que no existe un documento de respaldo de los créditos que son solicitados diariamente.

## **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de clientes y funcionarios encuestados afirman que no fueron atendidas de manera oportuna sus solicitudes de crédito en MULTIACCESORIOS MG. debido a que no se las realizaba por escrito solo verbalmente perdiendo énfasis por lo cual se recomienda la estructuración y formulación de solicitudes de crédito como documentos de respaldo para la concesión de créditos.

¿Considera usted que los requerimientos para la de asignación de créditos se encuentran definidos correctamente?

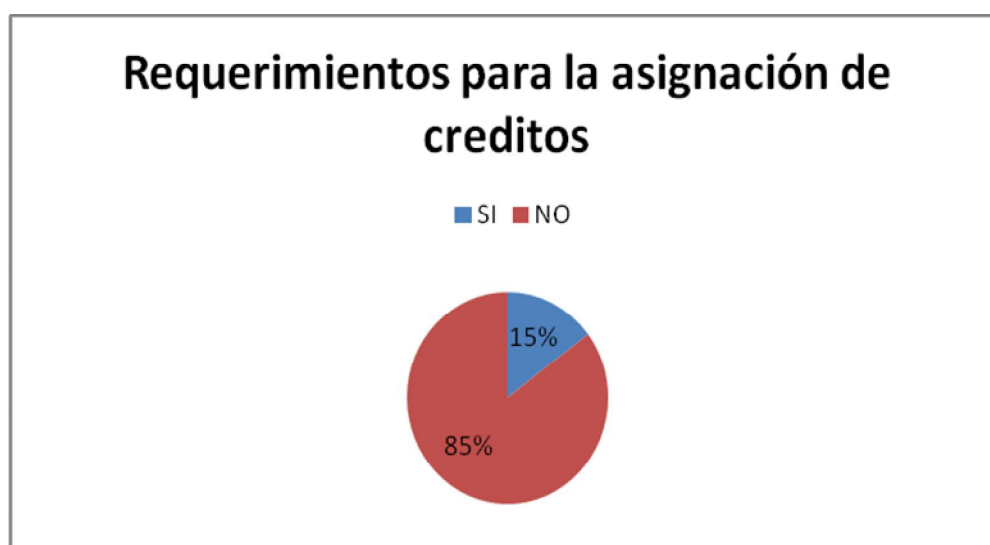
**TABLA NRO.10**

POSIBLES RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	14.75%
NO	104	85.25%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**GRÁFICO NRO.10**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## **ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 15% de los encuestados contestó que los requerimientos para la asignación de créditos se encuentran definidos correctamente mientras que el 85% de los encuestados supo manifestar que los requerimientos para la asignación de créditos no se encuentran definidos correctamente.

## **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de clientes y funcionarios encuestados afirman que los requerimientos para la asignación de créditos no se encuentran definidos correctamente en MULTIACCESORIOS MG. debido a que no existía la obligatoriedad de cumplir con todos los requisitos por lo cual se recomienda el establecimientos de requisitos fundamentales los cuales deben ser acatados de carácter obligatorio antes de la concesión de créditos.



¿Existen procedimientos formalmente definidos para el área de créditos?

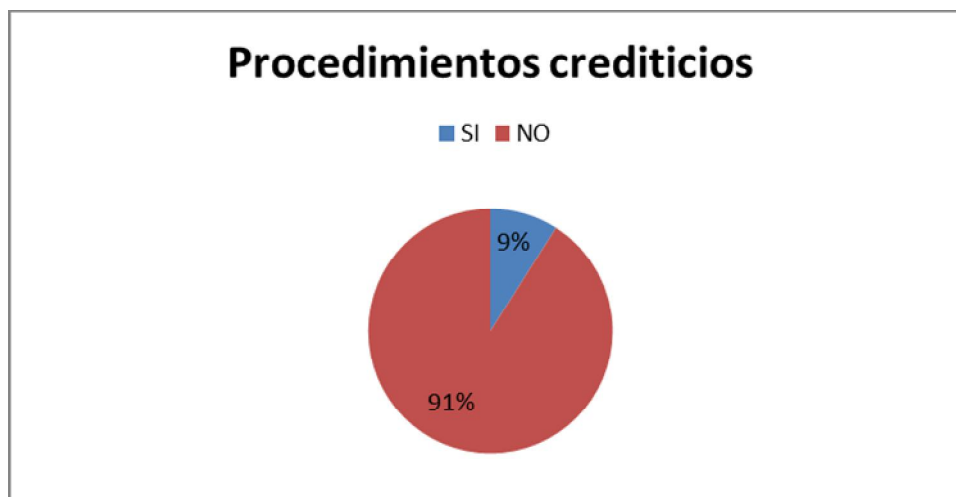
**TABLA NRO.11**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	11	9.02%
NO	111	90.98%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**GRÁFICO NRO.11**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## **ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 10% contestó que MULTIACCESORIOS MG. cuenta con procedimientos formalmente definidos para el área de créditos mientras que el 91% supo manifestar que el área de créditos no cuenta con procedimientos formalmente definidos.

## **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de clientes y funcionarios encuestados afirman que no existen procedimientos formalmente definidos para el área de créditos en MULTIACCESORIOS MG. debido a que no existe la segregación de funciones por lo cual se recomienda el establecimiento y delimitación de funciones de igual manera la reestructuración de políticas y procedimientos.

¿Se realiza confirmación de datos a los clientes, previa a la otorgación de un crédito?

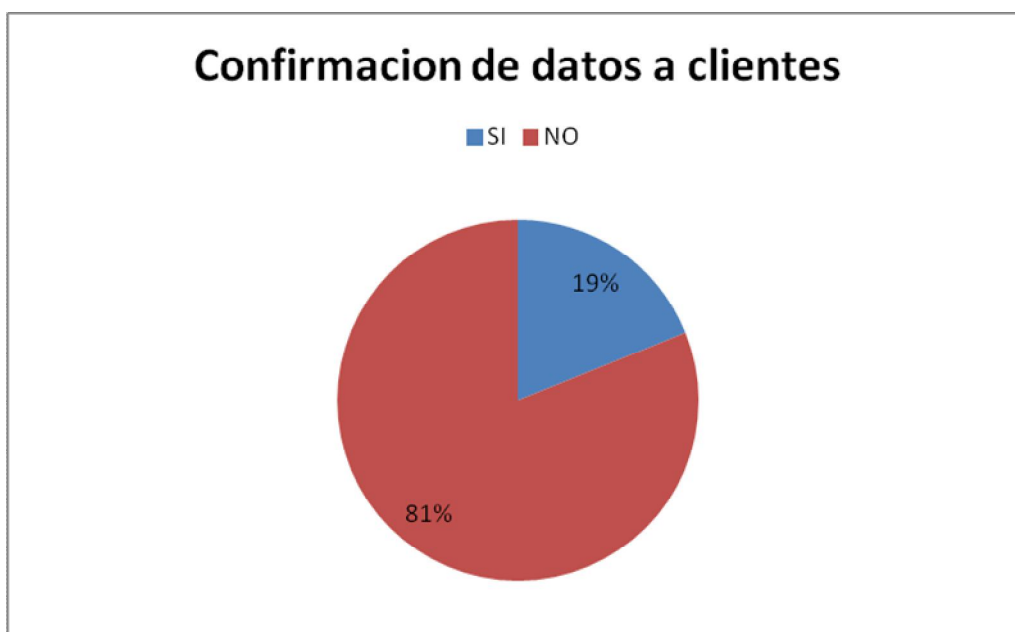
**TABLA NRO.12**

POSIBLES RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	18.85%
NO	99	81.15%
<b>TOTAL</b>	122	100.00%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**GRÁFICO NRO.12**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

### **ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 19% de los encuestados contestó que se realiza la confirmación de datos a los clientes previa a la otorgación de un crédito mientras que el 99% supo manifestar que no se realiza la confirmación de datos a los clientes previa a la otorgación de un crédito.

### **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de clientes y funcionarios afirman que no se realiza confirmación de los datos previa a la otorgación de créditos en MULTIACCESORIOS MG. para lo cual se recomienda la aplicación de políticas y procedimientos para la asignación de créditos.

¿Considera que las políticas crediticias no definidas inciden en la disminución de la rentabilidad?

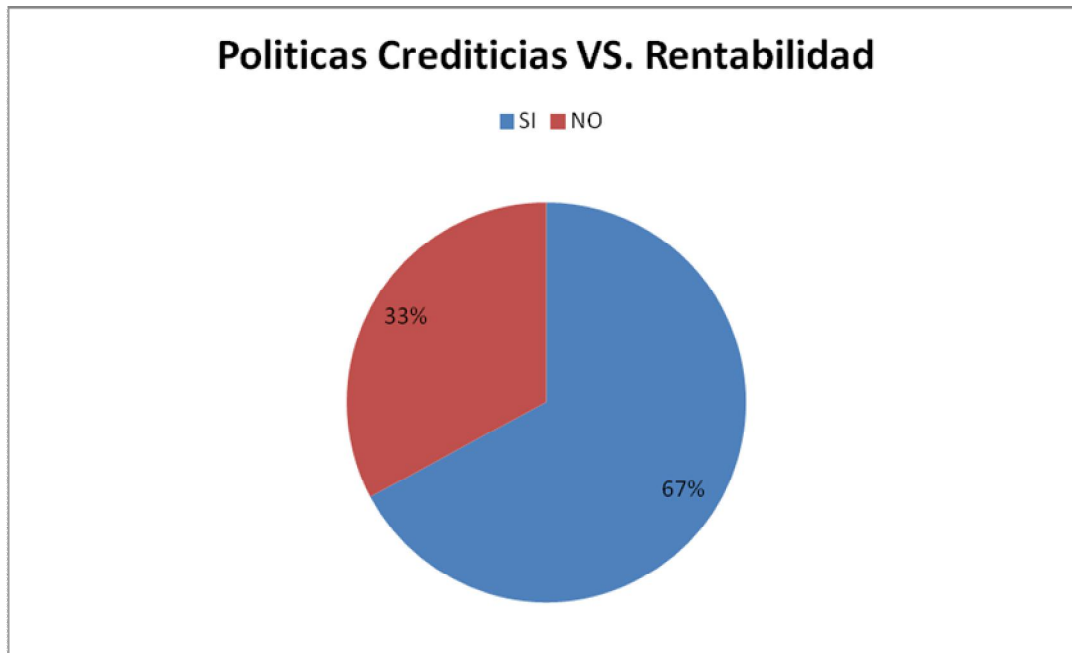
**TABLA NRO.13**

POSIBLES RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	82	67.21%
NO	40	32.79%
<b>TOTAL</b>	122	100.00%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**GRÁFICO NRO.13**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

### **ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 67% contestó que las políticas crediticias no definidas inciden directamente en la disminución de la rentabilidad mientras que el 33% contestó que las políticas crediticias no definidas no inciden en la disminución de la rentabilidad.

### **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de clientes y funcionarios afirman que las políticas crediticias inciden en la disminución de la rentabilidad para lo cual se recomienda la aplicación de políticas y procedimientos para la asignación de créditos que enfatizen el aumento de la rentabilidad de la organización.

¿Los activos que posee MULTIACCESORIOS MG. se encuentran en condiciones favorables para la realización de sus actividades?

**TABLA NRO.14**

POSIBLES RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	113	92.62%
NO	9	7.38%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**GRÁFICO NRO.14**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

### **ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 93% de los encuestados supo manifestar que los activos que posee MULTIACCESORIOS MG. se encuentran en condiciones favorables mientras que el 7% contestó que los activos no están en condiciones favorables para la realización de sus actividades.

### **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de encuestados supieron manifestar que los activos de MULTIACCESORIOS MG. se encuentran en condiciones favorables para la realización de sus actividades por lo cual se recomienda seguir con el procedimiento de protección de activos y a su vez tratar de mejorar para que siempre se encuentren en condiciones favorables para el buen desempeño de las actividades dando así una buena imagen al cliente.



¿Considera que MULTIACCESORIOS MG. cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades?

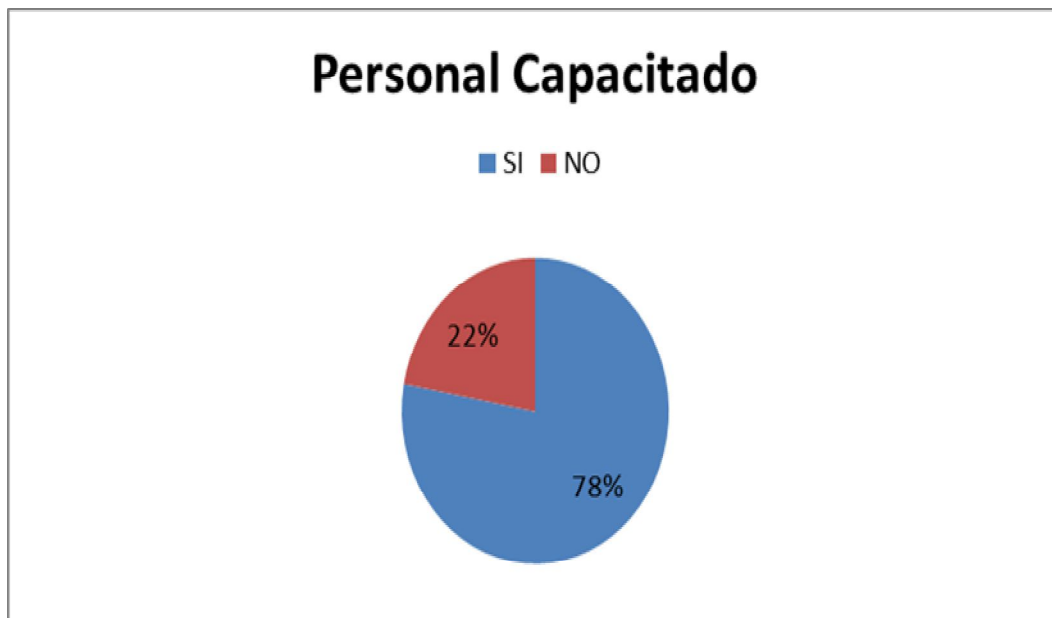
TABLA NRO.15

POSIBLES RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	77.87%
NO	27	22.13%
<b>TOTAL</b>	122	100.00%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

GRÁFICO NRO.15



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

### **ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 78% de los encuestados supo manifestar que MULTIACCESORIOS MG. cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades mientras que el 22% contesto que no se cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades.

### **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de encuestados supieron manifestar que MULTIACCESORIOS MG. cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades por lo cual se recomienda mantener al personal que conforma la empresa y a su vez capacitarlos de manera permanente para que la atención al cliente sea adecuada.

**¿Considera que la inadecuada recuperación de cartera afecta directamente a la disminución de la rentabilidad?**

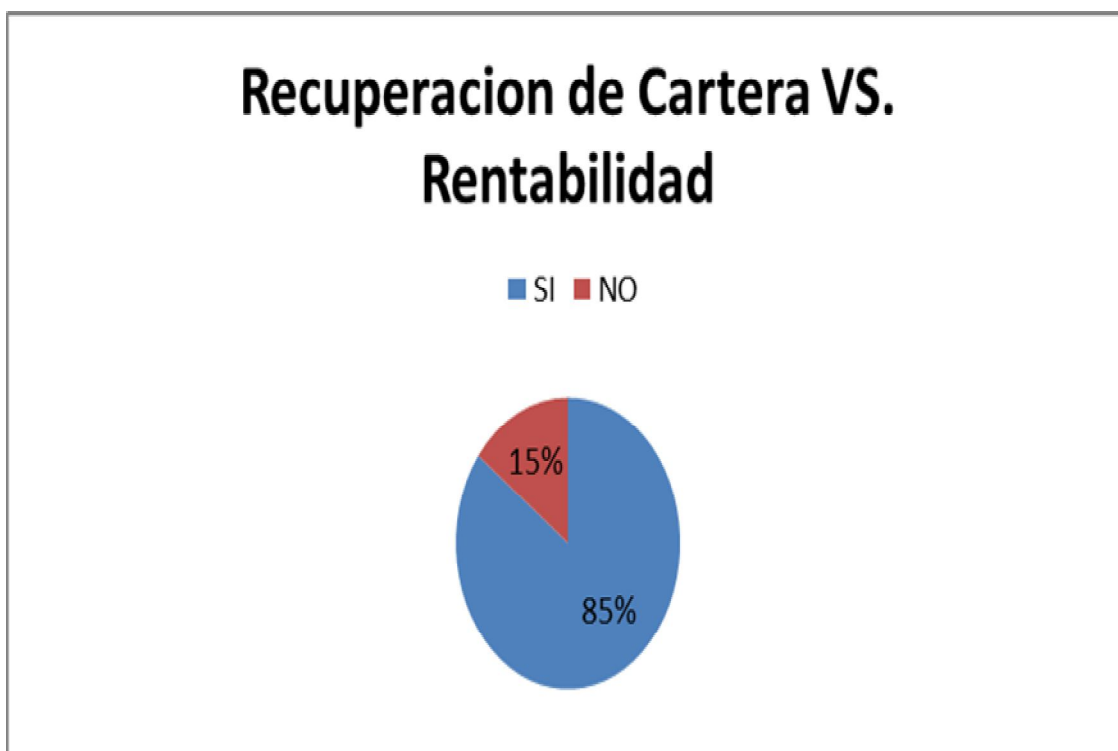
**TABLA NRO.16**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	104	85.25%
NO	18	14.75%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**GRÁFICO NRO.16**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

### **ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados 85% contestó que la inadecuada recuperación de cartera si afecta directamente a la disminución de la rentabilidad, mientras que el 15% supo manifestar que la inadecuada recuperación de cartera no afecta a la disminución de la rentabilidad.

### **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de encuestados supieron manifestar que la inadecuada recuperación de cartera en MULTIACCESORIOS MG. si afecta a la disminución de la rentabilidad para lo cual se recomienda la reestructuración de políticas y procedimientos crediticios.

**¿Considera que el patrimonio con el que cuenta MULTIACCESORIOS MG. solventa los requerimientos?**

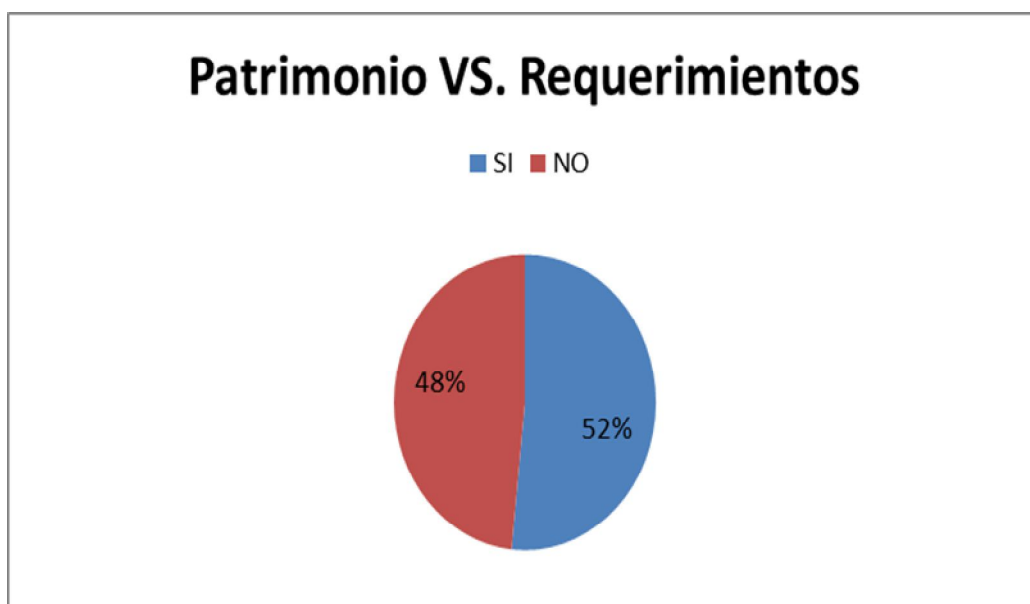
**TABLA NRO.17**

<b>POSIBLES RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	63	51.64%
NO	59	48.36%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**GRÁFICO NRO.17**



**Fuente:** Encuesta dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**ANÁLISIS:**

De los 122 clientes y funcionarios encuestados el 52% contestó que el patrimonio con el que cuenta MULTIACCESORIOS MG. solventa los requerimientos mientras que el 48% manifiesta que el patrimonio no solventa los requerimientos.

**INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de funcionarios encuestados afirman que el patrimonio con el que cuenta MULTIACCESORIOS MG. solventa los requerimientos tomando en consideración que no es un porcentaje relevante se recomienda un mejor tratamiento del patrimonio.

## 4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

De las respuestas obtenidas en la investigación previa, el interés por la propuesta de mejorar las políticas crediticias y su incidencia en la rentabilidad de MULTIACCESORIOS MG. demuestra que la misma servirá como una herramienta básica para la toma de decisiones considerando que existe predisposición del personal de la empresa.

Otro factor determinante es que desde tiempo atrás ha existido gran porcentaje de cartera vencida así como también créditos que no han tenido un correcto registro debido a que no existe un adecuado análisis para la revisión y aprobación así como también la cobranza provocando perdida en MULTIACCESORIOS MG. que afectan directamente en la rentabilidad.

### 4.2.1. Comprobación de la Hipótesis

Para ello se utilizara la prueba CHI-CUADRADO, que se usa para hacer comparaciones entre dos o más muestras; la fórmula es:

*CHI CUADRADO ( $X^2$ )*

$$gl = K - 1$$

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

K = Número de variables

O= Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

El Chi-Cuadrado es obtenido de números al cuadrado, por lo tanto, nunca puede ser negativo.

**Planteamiento de la Hipótesis:**

Las ineficientes políticas de crédito a clientes inciden la disminución de la rentabilidad de MULTIACCESORIOS MG.

**Establecer la hipótesis nula y alterna:**

**Ho:** Las ineficientes políticas de crédito a clientes inciden la disminución de la rentabilidad de MULTIACCESORIOS MG.

$$H_0: O = EO - E = 0$$

**Ha:** Las ineficientes políticas de crédito a clientes inciden la disminución de la rentabilidad de MULTIACCESORIOS MG.

$$H_a: O \neq EO - E \neq 0$$

**Nivel de significación y los grados de libertad:**

**Simbología:**

**a** = nivel de significancia

**gl** = grados de libertad

**nf** = número de filas

**nc** = número de columnas

**x<sup>2</sup>** = CHI Cuadrado tabulado a un nivel de significancia

**Datos:**

**a** = 0,05



**nf = 2**

**nc = 2**

**Fórmula para el cálculo de los grados de libertad:**

**gl = (nf-1) (nc-1)**

**gl = (2-1) (2-1)**

**gl = 1 \* 1**

**gl = 1**

**Nivel de Confianza**

**Inf = 100% - NC**

**Inf = 100% - 95%**

**Inf = 5%**

**Posibilidad de error 0,05**

**Estadístico de Prueba:**

**Fórmula:**

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

**Simbología:**

**x<sub>2</sub>** = CHI Cuadrado calculado esperado

**O** = Frecuencia Observada

**E** = Frecuencia Esperada

**TM** = Total Muestra

**Fórmula:**

$$Fe = \frac{(TC)(TF)}{TM}$$

**Simbología:**

**Fe** = Frecuencia

**TF** = Total Filas

**TC** = Total Columnas

**TABLA NRO.18**

**Frecuencia Esperada**

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O-E</b>	<b>(O-E)<sup>2</sup></b>	<b>(O-E)<sup>2</sup>/E</b>
82	93.00	-11.00	121	1.30
40	29.00	11.00	121	4.17
104	93.00	11.00	121	1.30
18	29.00	-11.00	121	4.17
				<b>10.95</b>

**TABLA NRO.19**

**Tabla CHI- CUADRADO**

	<b>Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)</b>				
<b>Grados libertad</b>	<b>0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>
1	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88
2	4.61	5.99	7.38	9.21	10.6
3	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84

4	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86
5	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75
6	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55
7	12.02	14.07	16.01	18.48	20.28
8	13.36	15.51	17.53	20.09	21.95
9	14.68	16.92	19.02	21.67	23.59
10	15.99	18.31	20.48	23.21	25.19
11	17.28	19.68	21.92	24.73	26.76
12	18.55	21.03	23.34	26.22	28.3
13	19.81	22.36	24.74	27.69	29.82
14	21.06	23.68	26.12	29.14	31.32
15	22.31	25	27.49	30.58	32.8
16	23.54	26.3	28.85	32	34.27
17	24.77	27.59	30.19	33.41	35.72
18	25.99	28.87	31.53	34.81	37.16
19	27.2	30.14	32.85	36.19	38.58
20	28.41	31.41	34.17	37.57	40
21	29.62	32.67	35.48	38.93	41.4
22	30.81	33.92	36.78	40.29	42.8
23	32.01	35.17	38.08	41.64	44.18
24	33.2	36.42	39.36	42.98	45.56
25	34.38	37.65	40.65	44.31	46.93
26	35.56	38.89	41.92	45.64	48.29
27	36.74	40.11	43.19	46.96	49.65
28	37.92	41.34	44.46	48.28	50.99
29	39.09	42.56	45.72	49.59	52.34
30	40.26	43.77	46.98	50.89	53.67
40	51.81	55.76	59.34	63.69	66.77
50	63.17	67.5	71.42	76.15	79.49
60	74.4	79.08	83.3	88.38	91.95
70	85.53	90.53	95.02	100.43	104.21
80	96.58	101.88	106.63	112.33	116.32
90	107.57	113.15	118.14	124.12	128.3
100	118.5	124.34	129.56	135.81	140.17

**Condición:**

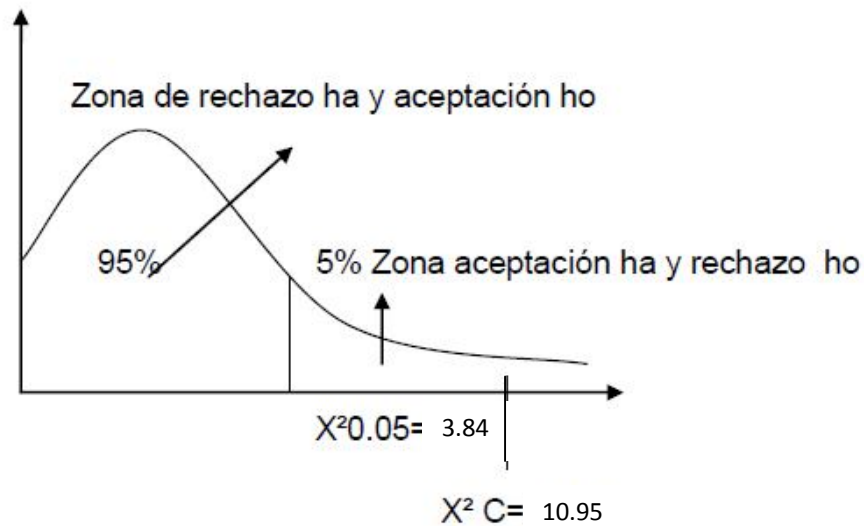
$$x_2 \geq x_2^{0.05}$$

Se rechaza la hipótesis Nulo  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna.

$$10.95 \geq 3.84$$

Se cumple con la condición por consiguiente se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la Nula.

**GRÁFICO NRO.18**



#### 4.2.2. Decisión

##### Verificación de la Hipótesis

El cálculo matemático es mayor que el valor que se obtuvo en GL; por lo tanto se acepta la hipótesis que dice "Las políticas crediticias actuales disminuyen la Rentabilidad en MULTIACCESORIOS MG. Se decide IMPLEMENTAR UNA HERRAMIENTA DE CONTROL PARA LA COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE MULTIACCESORIOS MG.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- Como conclusión general puedo decir que no existen políticas y procedimientos correctamente definidos para conceder créditos, lo que aumenta el riesgo pues existe altos índices de incobrabilidad y cartera vencida lo que perjudica económicamente a MULTIACCESORIOS MG.
- La información de los clientes los cuales solicitan créditos no pasa por un proceso de análisis, puesto que no se efectúa una solicitud de crédito de forma escrita como respaldo al crédito que ha sido solicitado conjuntamente que los montos y los plazos tampoco son analizados.
- Existe falta de coordinación por la parte administrativa que ha ocasionado que las propuestas planteadas por el personal no sean tomadas en cuenta, además que las políticas no sean acatadas y puestas en práctica.
- Existe una baja rentabilidad en MULTIACCESORIOS MG. y esta se ve afectada por la falta de análisis de solvencia y capacidad de pago de los clientes, situación que genera que la recuperación de los créditos se torne complicada.
- No se tiene definido de manera formal un procedimiento para la recaudación de los créditos, lo que implica que el personal no

realice acciones para la recuperación de cartera debido a que no existe un manual de funciones correctamente establecido.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere verificar y reestructurar las políticas y procedimientos crediticios, dentro de los cuales se identifiquen controles claves que permitan a la Gerencia detectar de manera oportuna el incumplimiento de las mismas.
- Analizar y evaluar los criterios del personal de MULTIACCESORIOS MG. así como también de los clientes para mejorar los procedimientos crediticios así como verificar la información concedida previa a la otorgación de un crédito para poder tomar una decisión adecuada respecto al otorgamiento de un crédito.
- Establecer un manual de funciones para el personal de MULTIACCESORIOS MG. en lo referente al análisis de la información previo al otorgamiento de créditos para de esta manera reducir el riesgo de los créditos mal otorgados así como también reducir la cartera vencida.
- Mantener un control permanente de los vencimientos de los créditos concedidos, notificar las operaciones que se han vencido y que no han sido canceladas con el fin de evaluar el riesgo que puede generar en lo posterior, estableciendo los clientes con morosidad y buscando alternativas para proceder al cobro de dichos créditos.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1. Título**

Manual de reestructuración de políticas y procedimientos de crédito para la empresa MULTIACCESORIOS MG.

##### **6.1.2. Unidad Ejecutora**

MULTIACCESORIOS MG.

##### **6.1.3. Beneficiarios**

Ing. Marco Gallardo- Gerente Propietario de MULTIACCESORIOS MG.

Trabajadores de MULTIACCESORIOS MG.

Clientes de MULTIACCESORIOS MG.

##### **6.1.4. Ubicación**

- **Provincia:** Tungurahua
- **Cantón:** Ambato
- **Dirección:** Av. Víctor Hugo y Av. Atahualpa.

##### **6.1.5. Tiempo Estimado para la Ejecución:**

- **Inicio:** Segundo semestre 2014

- **Fin:** Indeterminado

#### 6.1.6. Equipo Técnico Responsable

**TABLA NRO.20**

<b>Gerente</b>	Ing. Marco Gallardo
<b>Tutor</b>	Econ. Alejandro Álvarez
<b>Investigador</b>	Gabriela Freire

**Elaborado por:** Gabriela Freire

#### 6.1.7. Costo de la Propuesta

**Valor =** \$276,61

### 6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

MULTIACCESORIOS MG. es una organización dedicada a la comercialización al por mayor y menor de accesorios partes y piezas de vehículos, en la cual no se encuentran correctamente establecidos las políticas y procedimientos para la concesión de créditos considerándose el principal problema que afecta a la organización y que influye notablemente en el incremento de cartera vencida así como también en la insatisfacción de los clientes ya que sus solicitudes de crédito no son atendidas de manera oportuna provocando que la competencia acapare nuestro mercado lo que provoca la disminución de la rentabilidad.

Con los datos obtenidos en la investigación, con fundamentos reales, se efectúa la realización de la propuesta en el trabajo de investigación, con la finalidad de dar soluciones al problema para de esta manera poder



incrementar el porcentaje de las ventas, de los clientes satisfechos y principalmente de la rentabilidad de la empresa.

Numerosas empresas que se dedican a la comercialización ya sea al por mayor o al por menor como principal estrategia administrativa han establecido políticas que rijan a toda su empresa, al enfocarnos a las políticas crediticias podemos decir que es uno de los aspectos más importantes tomando en consideración que gran porcentaje de las ventas son realizadas a créditos ya sean a corto o a largo plazo; varios microempresarios han optado por implementar políticas de crédito a sus empresas debido a que permiten aludir a la competencia en el mercado, los márgenes de beneficio son satisfactorios, ayuda a que las ventas incrementen y por lo tanto que la empresa logre la demanda del cliente generando su satisfacción y el reconocimiento.

Siguiendo la línea de pensamiento de **Banuelos (2014)** manifiesta que es fundamental contar con una política crediticia en cualquier empresa debido a que ayudan a estructurar la estrategia de la administración de cuentas por cobrar, asegurar un grado de consistencia dentro de los departamentos mediante la delimitación de funciones y responsabilidades, y finalmente aseguraran un estable trato con los clientes. Dando como resultado que las decisiones a tomarse estén bajo los parámetros pre-determinados generando así la percepción de un trato justo con los clientes.

Tomando como referencia a **Especialistas en productos de seguridad industrial EPSI S.A.(2011)** que es una empresa mexicana pionera en la introducción de equipos de seguridad industrial cuya actividad principal es la fabricación y distribución de equipamiento de seguridad personal, ha implementado varias políticas crediticias a la empresa que les ha permitido establecer ciertos lineamientos que facilitan la área comercial así como también al área de crédito a negociar con sus clientes para de

esta manera poder tener una cartera fuerte y confiable lo que ha conllevado a que se ofrezca un excelente servicio promoviendo la innovación y sobre todo la vanguardia.

La información suministrada en la presente propuesta debe ser lo suficientemente amplia lo que permitirá la correcta reestructuración de las políticas crediticias acorde a la naturaleza de la empresa, debiendo ser expresada de manera profesional con una adecuada capacidad de síntesis y análisis por parte del personal de MULTIACCESORIOS MG. en sentido de que dichas políticas sean difundidas y acatadas.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

Esta propuesta ha sido elaborada con el fin de proporcionar a MULTIACCESORIOS MG. una herramienta que permita brindar un correcto ambiente de trabajo a sus empleados a su vez un mejor servicio a los clientes en la colocación crediticia de manera clara y correcta en cada uno de los procesos que deben seguirse para de esta manera lograr incrementar la rentabilidad permitiendo la toma de decisiones adecuadas lo que conlleva a obtener un reconocimiento en el mercado y a su vez un crecimiento de la organización.

Esta propuesta permitirá el control de la colocación y cobranza de los créditos lo que ayudara a cumplir los objetivos propuestos contribuyendo de manera satisfactoria a dinamizar procesos de colocación crediticia y a la disminución del riesgo, haciendo notar la importancia estratégica de contar con un adecuado manual de políticas y procedimientos crediticios.

El desarrollo de la presente propuesta sustentará que la empresa logre los con los objetivos establecidos así como también la estrategia para la disminución de riesgos que se ha planteado, pues el contar con una política crediticia correctamente definida hará que el porcentaje de ventas

aumente con la garantía de su cobro ya que se reducirá el volumen de impagos, sabiendo que son consideradas como una guía que orientarán a resolver diversos problemas que se pueden presentar en la empresa y a su vez el correcto análisis de los conflictos que se pueden presentar y el método mediante el cual se los puede evitar o a su vez disminuir.

Tomando en consideración que las políticas y procedimientos crediticios afectan a la empresa en su conjunto deben ser formuladas e implementadas por el más alto nivel gerencial, debido a que un exitoso planteamiento está enmarcada por el propósito de conseguir beneficios a largo plazo no solamente momentáneos ni inmediatos para toda la empresa involucrando a el personal de todas sus áreas así como también a los clientes.

Que la empresa cuente con políticas y procedimientos fomentará a la toma efectiva de decisiones cumpliendo los lineamientos establecidos a la actividad comercial que realiza mediante la designación de tareas y responsabilidades, delegación de autoridad, establecimiento de controles, formulación de informes y ejecución de evaluaciones periódicas que muestren la correcta práctica de la política demostrando el acatamiento de la misma.

La elaboración de esta propuesta permitirá dar solución a las falencias que posee la empresa, las políticas crediticias con las que cuenta la empresa debido a los avances tecnológicos, a los constantes cambios políticos, sociales y la falta de tangibilidad de las mismas no son acatadas por el personal de la empresa debido a esta razón MULTIACCESORIOS MG. al igual que otras empresas comerciales optan por la implementación de políticas que rijan las actividades.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

- Operativizar las políticas y procedimientos de crédito con la finalidad de dinamizar la gestión administrativa y financiera a través de un manual técnicamente estructurado de acuerdo a los estándares de eficiencia y eficacia establecidos.

### **6.4.2. Objetivo Específicos**

- Diseñar cuestionarios de control interno para la evaluación del nivel de confianza y de riesgo de la empresa.
- Diseñar políticas y procedimientos tangibles que consten en el manual de la empresa.
- Establecer flujogramas que muestren el proceso de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1. Política**

La presente propuesta está establecida por políticas y procedimientos que permitirán mejorar la concesión de créditos a clientes de MULTIACCESORIOS MG. para la correcta toma de decisiones por parte de las personas encargadas del área crediticia.

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

Desde el punto de vista socio- cultural se considera factible debido a que las políticas son consideradas normas que rigen el comportamiento ya sea del ser humano o de una organización con el propósito de tener éxito,

lo que conllevará a MULTIACCESORIOS MG. a incrementar el porcentaje de clientes conjuntamente con su satisfacción.

### **6.5.3. Tecnología**

Esta propuesta es factible ya que mediante la aplicación se actualizara e innovara las políticas y procedimientos para la concesión de créditos en MLTIACCESORIOS MG.

### **6.5.4. Organizacional**

Esta propuesta es viable ya que permitirá tener un mejor control en el área de crédito para de esta manera cumplir con los objetivos y metas propuestos, a su vez corregir errores para resolver el problema existente en MULTIACCESORIOS MG.

### **6.5.5. Económico Financiero**

Esta propuesta es viable desde la perspectiva económico-financiera debido a que permite conocer el nivel económico de MULTIACCESORIOS MG. y la manera de aumentar la rentabilidad mediante la correcta aplicación de políticas y procedimientos crediticios.

### **6.5.6. Legal**

MULTIACCESORIOS MG. aplica la Constitución de la Republica del Ecuador 2008 en la sección sexta y séptima y todas las leyes que abarque la Ley Régimen Tributario Interno, el Código del trabajo, Impuestos municipales entre otros.

## 6.6. FUNDAMENTACIÓN

Es indispensable que la empresa cuente con políticas y procedimientos crediticios bien definidos que el personal de la empresa tenga conocimiento de las mismas y las cumpla con la finalidad de brindar un buen servicio a los clientes.

### Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios

#### I. Definición

Para **Álvarez (2006)** “El manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que se hace (políticas) del área, departamento, dirección, gerencia u organización y como se hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido ( este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta)”

Tomando como referencia a **Días (2005)** “Un manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensables para la mejor ejecución del trabajo”

Según **Henao, Beatriz. Elena y otros. (2006)** “Un manual es un libro que contiene abreviadas las nociones principales de un arte o ciencias”.

“Un manual de procedimientos se refiere a los procedimientos que se deben seguir en cada una de las actividades que se desarrollan, estos manuales se elaboran en base con los estatutos y reglamentos y deben ser conocidos por todos los asociados, son aprobados por el consejo de administración.”

## **II. Contenido : Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios**

### **II.I. Objetivos**

Resumiendo a **Álvarez (2006)**. Los manuales de políticas y procedimientos implican en primer lugar definir funciones y responsabilidades, en donde existe el direccionamiento de cada política y procedimiento, puesto que facilitan a la organización el cumplimiento de sus propósitos y objetivos de manera objetiva y ordenada.

Siguiendo la línea de pensamiento de **Rodríguez (2002)** principales objetivos del manual de políticas y procedimientos dentro de una empresa en el ámbito administrativo son:

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Proporcionar expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

## **II.I. Políticas de Crédito**

De acuerdo con **El Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora (2007)**: “Son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa, deben ser por escrito e indicar lo que se puede hacer y lo que no se debe hacer”.

Las políticas crediticias establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y de los departamentos, así como las direcciones que establezcan los miembros del consejo de administración, por eso no se puede generalizar como ejemplos señalar algunas de ellas:

### **Tiempo:**

Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes.

### **Plazos:**

Es la mas importante y una de las primeras políticas que se deben fijar. La determinación de los plazos máximos y mínimos se deben analizar cuidadosamente, considerando lo siguiente:

- Plazos que den otras empresas
- La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar
- Los recursos de financiamiento del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores

### **Descuentos por pronto pago**

Para establecer esta política se debe fijar un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo de compra, esta política debe ser uniforme y rígida.

### **Descuento por volumen**

Esta política se establece para incrementar las ventas.



### **Descuento en determinados artículos**

Estos descuentos se realizan para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda, son de menor calidad, o de gancho para que el cliente consuma otros al mismo tiempo.

### **Mínima compra**

La facturación, el surtido, el manejo de cuentas, etc. Representan gastos, por lo cual en muchos casos se establece una cantidad mínima de compra a crédito, pensando que en cada operación al crédito que se realice se incluya una utilidad.

### **Investigadores de crédito**

Como medida de seguridad se establecerá la política de que todas las solicitudes de crédito deben investigarse de acuerdo con el procedimiento aprobado por el departamento de crédito.

### **Intereses monetarios**

Estos intereses regularmente solo se encargan en cuentas que han pasado al proceso judicial.

### **Crédito Inicial**

El crédito inicial se refiere al crédito otorgado a nuevas cuentas y en base a los resultados de la investigación y en un porcentaje del capital total declarado por el cliente.

### **Ampliaciones del crédito**

Los aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago de los clientes.

## **Cancelaciones**

El crédito podrá cancelarse a los clientes cuando después de haberseles disminuido en una o más ocasiones, siguen pagando fuera de los plazos, con cheque sin fondo, pago de facturas en varios pagos no autorizados y a los clientes cuyo adeudo pararon al departamento jurídico.

Parafraseando a **Van Horne (2002)**. Las políticas de crédito pueden influir de manera importante a las ventas. Si los competidores extienden un crédito de forma liberal es posible que se frenen las actividades mercadotécnicas de la empresa puesto que el crédito es uno de los muchos factores que influyen en la demanda del producto de una empresa.

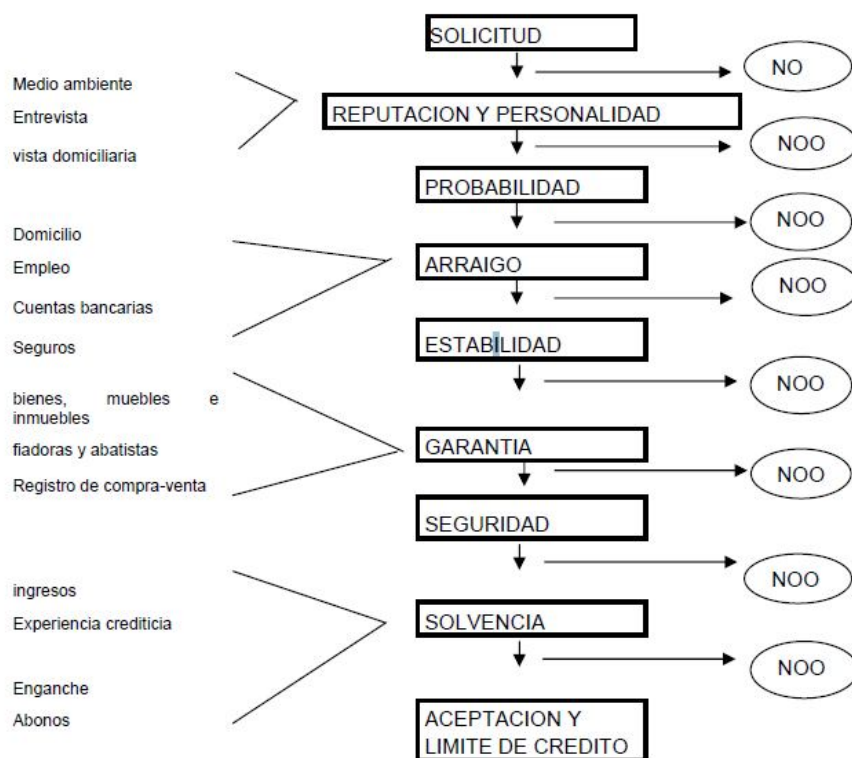
Según **Brachfield (2009)** “Las políticas de crédito don el esqueleto que permite transmitir y aplicar de forma práctica los fundamentos teóricos de la estrategia. Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial”.

## **II.II. Procedimientos de Crédito**

Para **Hernández (2007)**. Reúne información clasificada y validada sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de operaciones de la organización con sus respectivos algoritmos o flujogramas, y perfil de productos resultantes de cada proceso, y de sus instrumentos de apoyo, como los formularios. La clasificación puede ser por la naturaleza del procedimiento.

De acuerdo con **El Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora (2007)**  
 Un procedimiento seguro y adecuado lo podemos resumir de la siguiente  
 manera:

**GRÁFICO NRO.19**



Para **Kramis (1994)**. “La elaboración de instructivos o manuales de procedimientos, o sea el planteamiento por escrito de la forma en que se debe realizar cada trámite”.

Es importante mantener el nuevo procedimiento conforme a lo especificado para su implantación; no deberá permitirse que los empleados vuelcan a practicar viejos procedimientos, ni introducir elementos no previstos, salvo con causa justificada. Por lo tanto es necesario efectuar revisiones periódicas de los procedimientos implantados.

### II.III. Flujogramas de Procedimientos de Crédito

Según **Estupiñan (2006)** . “Los flujogramas son la representación gráfica de los procedimientos o rutinas, siendo la secuencia sistemática de acciones que hay que cumplir para alcanzar las distintas finalidades de la administración, constituyéndose además en una herramienta fundamental para la simplificación y normalización de la tarea administrativa”.

“Los flujogramas son una técnica de documentación útil, necesaria para registrar la presentación de información y comprensión del auditor del sistema, para analizar las practicas de control interno, identificar controles alternativos y proporcionar recomendaciones a la gerencia. Sirven como un medio de comunicación con los distintos niveles de supervisión durante la auditoría corriente y entre los auditores en las auditorias permanentes y además suministran una base para la revisión de los cambios en el sistema de año a año”.

Para **Hernández (2007)**. “El diagrama de flujo consiste en una gráfica matricial que representa el flujo o la secuencia de las operaciones de un proceso con las unidades responsables involucradas en su ejecución. A los diagramas de flujo también se les conoce como fluxogramas o flujogramas. La importancia de su uso radica en que es una herramienta efectiva en el análisis administrativo, ya que facilita la apreciación y valoración del seguimiento del flujo de trabajo a través de actividades y facilita su simplificación”.

- **En la Planeación de Sistemas**

Elaborar un flujograma obliga a un previo ordenamiento de la información disponible, así como un análisis sistemático y detallado de los diferentes procesos.

- **En la Actualización de Sistemas**

Los cambios en los procedimientos son fácilmente representables a través de variaciones incluidas en el flujograma, lo cual permite visualizar y analizar las nuevas operaciones o flujos de trabajo incluidos en el sistema.

- **Simplicidad en los Sistemas**

El empleo de diagramas de flujo otorga simplicidad a las operaciones desarrolladas, facilita el análisis del flujo de trabajo y del desempeño de las unidades involucradas.

- **Ahorro de Tiempo y Costo**









El empleo del diagrama de flujo hace más accesible el análisis de los procedimientos de la organización y apunta a la localización de puntos problemáticos, sin necesidad de reconstruir todo el sistema.






Tomando como referencia **Mejía (2006)**. “Es un método para describir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer los procesos a través de diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas”. Las principales ventajas son:

- Facilitan ejecutar los trabajos
- Describe los diferentes pasos del proceso
- Permite visualizar todos los procesos
- Identifica debilidades y fortalezas del proceso
- Impide las Improvisaciones

Los diagramas de flujo o flujogramas utilizan unos símbolos ampliamente reconocidos. Estos han sido propuestos por la ANSI (American National Standards Institute), de Norteamérica. Los principales son:

GRÁFICO NRO.20

	<b>INICIO O FIN</b>	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	<b>EMPLEADO RESPONSABLE - DEPENDENCIA</b>	En la parte Superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	DE Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
	<b>DECISIÓN</b>	Pregunta breve sobre la cuál se toma alguna decisión.
	<b>ARCHIVO</b>	Archivo del documento.
	<b>CONECTOR ACTIVIDADES</b>	DE Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (lleva en el interior la letra de la actividad).
	<b>CONECTOR DE FIN DE PÁGINA</b>	Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
	<b>FLECHA INDICADORA</b>	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del

	<b>DE FRECUENCIA</b>	procedimiento.
	<b>DOCUMENTO</b>	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
	<b>BLOQUE DOCUMENTOS</b>	Para indicar copias múltiples.
	<b>REMISION A OTRO PROCEDIMIENTO</b>	Lleva el código del procedimiento a seguir.
	<b>CINTA MAGNÉTICA</b>	Utilizado cuando se genera un documento en disco blando (diskette).
	<b>TIRA DE SUMADORA</b>	Información que genera una sumadora como parte de un proceso.

#### II.IV. Formularios o Solicitudes de Crédito

Para **El Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora (2007)** “La solicitud de crédito viene a constituir uno de los documentos más importantes en la administración del crédito, en base a este documento se inicia el proceso del crédito”.

Nos aporta los datos y elementos que, una vez comprobados por la investigación, permite conocer al solicitante de crédito, al proporcionarnos los elementos de juicio para autorizar, negar o modificar las condiciones del crédito solicitado.

La información varía de acuerdo con el tipo de crédito y políticas del ejecutivo del crédito.

Los datos más importantes que solicitan las empresas, de acuerdo a sus propias necesidades y requerimientos, son los siguientes:

- Residencia
- Empleo
- Otras cuentas corrientes

Una vez que el cliente llena la solicitud de crédito, el ejecutivo de crédito procede a la investigación de los datos plasmados y se colaboran los siguientes aspectos:

- Ambiente
- Entrevista
- Visita domiciliaria
- Empleo
- Cuentas bancarias
- Bienes muebles e inmuebles
- Fiadores y avalistas
- Ingresos

Para **Madrigal (2005)**. La solicitud de crédito puede ser un simple trámite cuando la constituye un formulario en la que se exponen los datos mas importantes para este caso; y una carta argumentativa si expone razones para un crédito.

- Solicitud de crédito que indique la cantidad y forma de pago
- Objeto de crédito
- Garantías reales o personales que pueden ofrecerse



- Referencias personales

Según **Brachfield (2009)** “La hoja de solicitud servirá para que el departamento de créditos complemente aquellos puntos que el vendedor no puede aportar y que luego el servicio de créditos utilizara para hacer la ficha definitiva de cliente”

## **6.7. MODELO OPERATIVO**

El crecimiento y desarrollo de MULTIACCESORIOS MG. ha permitido que se desarrolle la propuesta de políticas y procedimientos de créditos, la cual abarca una evaluación del Control Interno a las políticas de crédito de la empresa así como también al departamento de crédito.

Se realizara la evaluación del Control Interno de las políticas crediticias lo cual permitirá detectar las falencias que existen en el área de crédito en cuanto a la otorgación de créditos a clientes. Para dicha evaluación nos basamos en los siguientes procedimientos:

- Conocimiento Preliminar
  - Información General
  - FODA
- Evacuación del Control Interno
- Nivel de Confianza
- Matriz del Riesgo
- Aplicación de Indicadores

## CONOCIMIENTO PRELIMINAR

### INFORMACIÓN GENERAL

#### Identidad

MULTIACCESORIOS MG. es una empresa comercializadora de accesorios partes y piezas de vehículo al por mayor y menor.

#### Ubicación

MULTIACCESORIOS MG. que se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato en la Provincia de Tungurahua, en la Av. Víctor Hugo y Av. Atahualpa.

#### Contactos

Teléfono Convencional	032412267
Teléfono Celular	0992540389
Correo Electrónico	multiaccesoriosmg123@hotmail.com anitaelena1969@yahoo.com

#### Reseña Histórica

MULTIACCESORIOS MG. es una empresa ambateña que nace con la orientación de satisfacer la demanda creciente de accesorios y autopartes utilizadas para el ensamblaje y reparación de vehículos en Ecuador.

El enfoque de nuestros productos empieza tomando en cuenta el interior del automóvil desde las tapicerías, clips de precisión para fijar y ajustar diversas partes, pasando por cauchos para sellar parabrisas, puestas y

ventanas. También abarcamos accesorios como son manijas de vidrio, puertas, emblemas, etc.

El respaldo de nuestra producción se apoya en la actualización constante de maquinaria y materiales, pasado por el desarrollo y diseño de moldes para inyección y soplado.

### **Misión**

Abastecer el mercado ecuatoriano de autopartes con productos de muy buena calidad y precio que cumplan con las expectativas y satisfagan a la vez un mercado cada vez más exigente.

### **Visión**

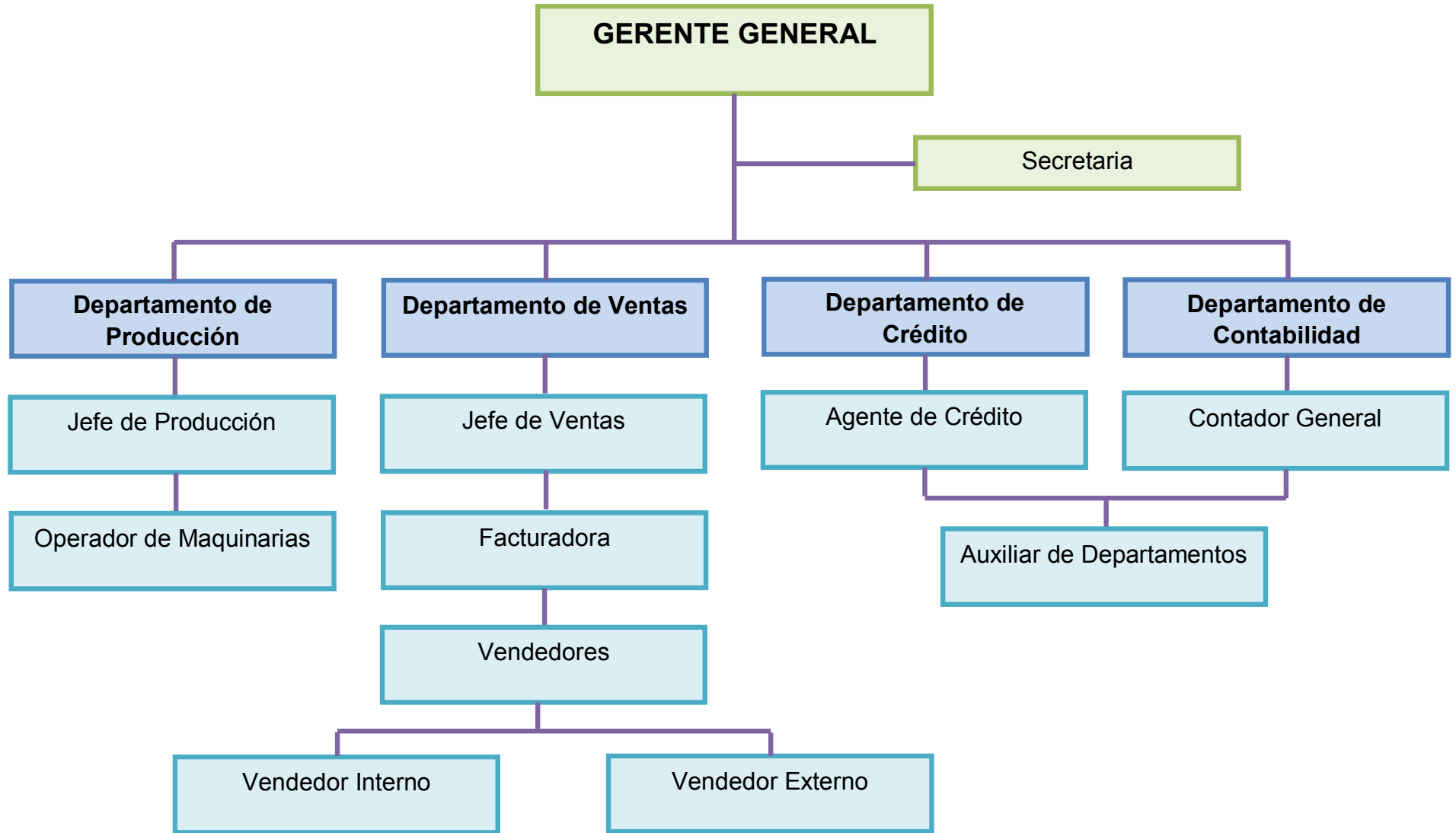
Ser líder en el mercado como una empresa fabricante y distribuidora de autopartes que se involucra con sus clientes y las necesidades del mercado ofreciendo los mejores productos.

### **Número de Empleados**

MULTIACCESORIOS MG. cuenta con 10 empleados que ayudan con el desarrollo de las actividades de la empresa además cabe recalcar que existe 1 empleado adicional que no constan en rol de pagos debido a que son cancelados mediante factura por servicios profesionales.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE MULTIACCESORIOS MG.**

**TABLA NRO.21**

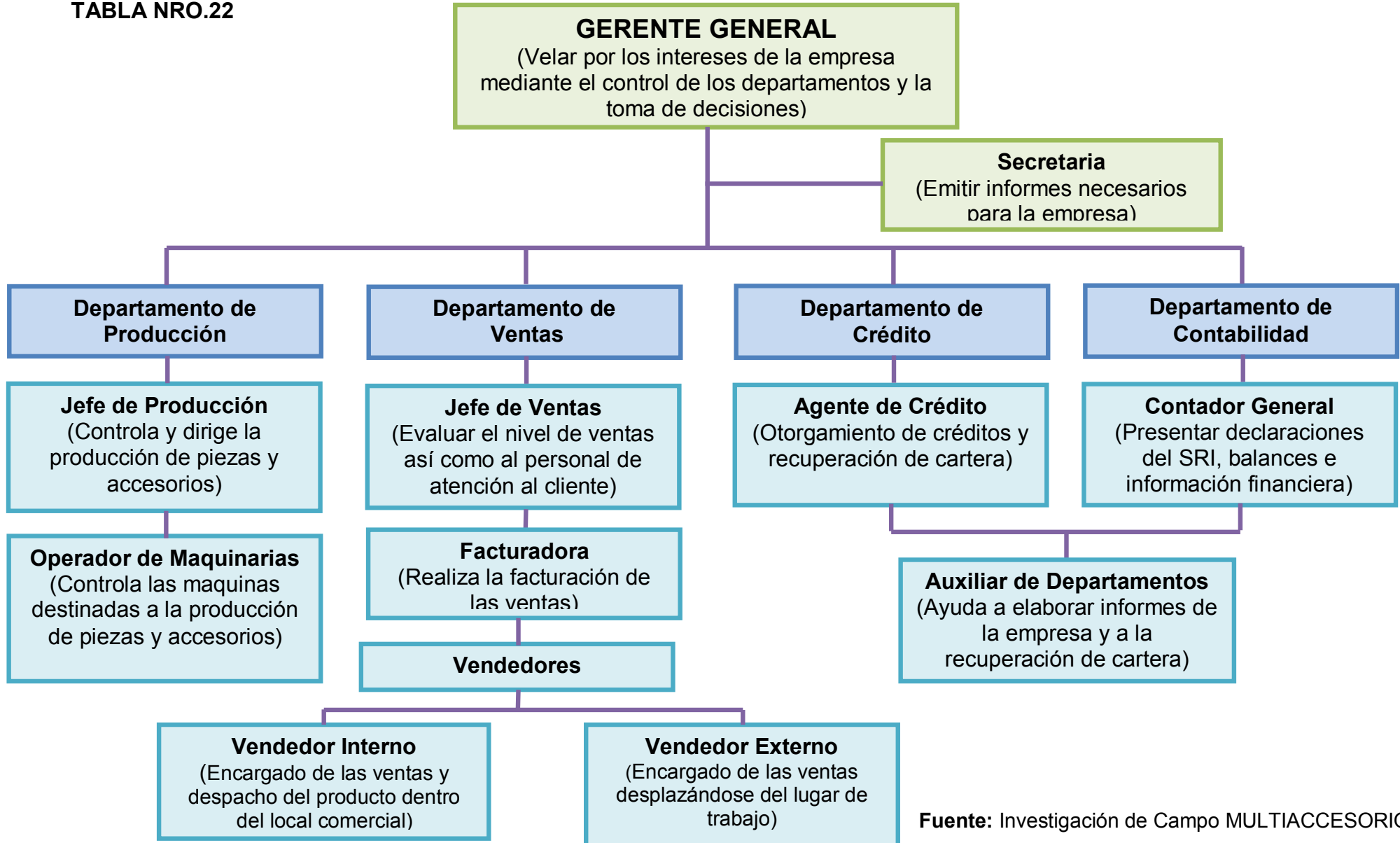


**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

# ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE MULTIACCESORIOS MG.

TABLA NRO.22



Fuente: Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

Elaborado por: Gabriela Freire

## FODA DE MULTIACCESORIOS MG.

TABLA NRO.23

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se cuenta con productos de alta calidad.</li><li>• Se cuenta con los servicios de un vendedor externo que se encarga de la venta de los productos fuera del local comercial.</li><li>• Se cuenta con el departamento de producción en donde se fabrican varias piezas de alta comercialización.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se cuenta con políticas claramente definidas.</li><li>• Parte del personal no cuenta con cierto profesionalismo.</li><li>• Falta de un reglamento interno que sea base de todo el personal de la empresa.</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se encuentra ubicada en un sector específico para la comercialización.</li><li>• Se comercializa productos de alta rotación.</li><li>• Capacitar al personal en las respectivas áreas de trabajo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La empresa posee competencia elevada en el mercado que se dedican a la comercialización de este tipo de productos.</li><li>• La empresa se encuentra limitada con respecto a la administración de recursos financieros y materiales.</li><li>• Continuo avance tecnológico de maquinarias para la producción de piezas y accesorios automotrices.</li></ul>

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

Para la elaboración de la propuesta en base a los objetivos planteados he visto la necesidad de establecer las siguientes actividades:

- Elaborar el presupuesto de la investigación.
- Realizar un cronograma detallado de actividades.
- Elaborar un programa de actividades.
- Evaluar el Control Interno.
- Analizar el riesgo de actividades.

### **PRESUPUESTO DE MULTIACCESORIOS MG.**

El presupuesto que utilice para la realización de la presente propuesta en base a políticas crediticias de MULTIACCESORIOS MG. es la siguiente:

**TABLA NRO.24**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTOS</b>
Internet	\$10
Impresiones	\$5
Hojas	\$3
Bolígrafos	\$1
Alimentación	\$15
Imprevistos	\$10
<b>TOTAL</b>	<b>\$44</b>

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## **CRONOGRAMA DE MULTIACCESORIOS MG.**

Es importante establecer un cronograma para poder distribuir el tiempo de la investigación a ejecutarse.

**TABLA NRO.25**

<b>PROCESOS DE ACTIVIDAD</b>	<b>DIAS ESTIMADOS</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>
<b>Información Preliminar</b>	1 días	3 febrero	3 febrero
<b>Recolección de Información</b>	2 días	4 febrero	5 febrero
<b>Ejecución del Trabajo</b>	4 días	6 febrero	9 febrero
<b>Informe de Resultados</b>	3 días	10 febrero	12 febrero

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## **PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE MULTIACCESORIOS MG.**

La realización del programa de actividades me permitirá ordenar de manera adecuada la información para de esta manera poder determinar falencias que existen en las políticas crediticias con las que cuenta MULTIACCESORIOS MG.



**TABLA NRO.26**

<b>PROGRAMA DE ACTIVIDADES</b>		
<b>Alcance :</b> Políticas Crediticias y Departamento de Crédito		
<b>Periodo :</b> Septiembre 2013- Febrero 2014		
<b>Objetivo:</b> Determinar si las políticas crediticias están correctamente definidas.		
<b>NRO.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>FECHA</b>
1	Elaborar el cuestionario de control interno	13 de febrero
2	Aplicar el cuestionario de control interno	13 de febrero
3	Establecer el nivel de riesgo	13 de febrero
4	Elaborar la matriz de nivel de riesgo	13 de febrero
5	Aplicación de Indicadores	13 de febrero

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE MULTIACCESORIOS MG.**

Para la evaluación del control interno utilizare la más común herramienta como es la aplicación de un cuestionario el cual me permitirá detectar el nivel de riesgo así como también el nivel de confianza.

**TABLA NRO.27**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
MULTIACCESORIOS MG.  
POLÍTICAS CREDITICIAS  
PRIMER TRIMESTRE 2013**

<b>NRO.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Existen políticas y procedimientos correctamente definidas para el departamento de crédito		X	
2	Las políticas de la empresa están correctamente estructuradas por escrito en el manual de la empresa		X	Las políticas solo son establecidas verbalmente
3	Se realiza una solicitud de crédito antes de la otorgación del mismo		X	
4	Las políticas y procedimientos son considerados estables y no varían periodo tras periodo	X		
5	Se registran todos los créditos otorgados		X	
6	El personal tiene conocimiento de todas las políticas que rigen a la empresa		X	
7	Las políticas son acorde a la naturaleza de la empresa.	X		Políticas crediticias de empresa comercializadora
8	Las políticas crediticias de la empresa abarcan todos los aspectos relacionados con los créditos de la empresa		X	
9	La empresa cuenta con gran porcentaje de ventas otorgadas a crédito	X		
10	El Gerente de la empresa tiene conocimiento de los créditos otorgados	X		
<b>TOTAL</b>		4	6	
<b>PORCENTAJE</b>		<b>40.00%</b>	<b>60.00%</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**TABLA NRO.28**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
MULTIACCESORIOS MG.  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO  
PRIMER TRIMESTRE 2013**

<b>NRO.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>1</b>	Existe una correcta segregación de funciones		X	
<b>2</b>	Todos los créditos son registrados de manera oportuna		X	
<b>3</b>	Se solicita ciertos requisitos antes de otorgar un crédito	X		
<b>4</b>	Existe un previo análisis de la información personal del solicitante del crédito		X	
<b>5</b>	Se realiza confirmación de datos de clientes	X		
<b>6</b>	Existe una cantidad significativa de deudores en cartera	X		
<b>7</b>	Existe una contabilización confiable de la cartera vencida de la empresa		X	
<b>8</b>	Existe procedimientos establecidos para la recuperación de cartera vencida		X	
<b>9</b>	Los límites de crédito están sujetos a autorización		X	
<b>10</b>	Existe una provisión para cuentas incobrables		X	
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>7</b>	
<b>PORCENTAJE</b>		<b>30.00%</b>	<b>70.00%</b>	

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## NIVEL DE CONFIANZA

TABLA NRO.29

COMPONENTE	SI	NO	TOTAL
Políticas Crediticias	4	6	10
Departamento de Crédito	3	7	10
<b>TOTAL</b>	7	13	20
<b>PORCENTAJE</b>	35.00%	65.00%	100.00%

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

Según la evaluación de control interno he podido determinar que el nivel de confianza es bajo por lo tanto el riesgo de control es alto debido a que las políticas crediticias no están definidas correctamente

**NIVEL DE CONFIANZA = 35 %**

**NIVEL DE RIESGO = 65 %**

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%

Mediante la aplicación de cuestionarios he podido determinar que MULTIACCESORIOS MG. posee un nivel de confianza del 35 % considerado como bajo debido a que las políticas de crédito no se encuentran definidas correctamente además que el Departamento de crédito no posee lineamientos los cuales acatar lo q provoca q los créditos que son otorgados no son confiables; mientras que el nivel de riesgo es de un 65% debido a que existen varias falencias en el área de crédito ya que no están correctamente estructuradas las políticas y procedimientos de crédito por lo cual se recomienda una reestructuración de las políticas crediticias generando procedimientos confiables en MULTIACCESORIOS MG.

**MATRIZ DE RIESGO**

**TABLA NRO.30**

<b>COMPONENTE</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>ACTIVIDADES PARA MINIMIZAR EL RIESGO</b>
<b>Políticas Crediticias</b>	Reestructuración de las políticas crediticias y acatamiento de las mismas por parte del personal de la empresa para un correcto otorgamiento de créditos que ayuden al incremento de la rentabilidad de la empresa	Inexistencia políticas y procedimientos correctamente definidos	Alto	Plantear y reestructurar las políticas y los procedimientos crediticios
		No están correctamente estructuradas por escrito las políticas en el manual de la empresa		Establecer por escrito las políticas crediticias para que conste el manual de la empresa
		No se realiza una solicitud de crédito antes de la otorgación del mismo		Formular una solicitud de crédito que cuente con toda la información del cliente previo al otorgamiento de un crédito
		No se registran todos los créditos otorgados		Registrar todas las ventas ya sean al contado o a crédito
		El personal carece de conocimiento de las políticas de la empresa		Establecer charlas con el fin de dar a conocer todas las políticas que rigen a la empresa
		Las políticas crediticias de la empresa no abarcan todos los aspectos relacionados con los créditos de la empresa		Plantear políticas que detallen todos los componentes del crédito

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

**MATRIZ DE RIESGO**

**TABLA NRO.31**

<b>COMPONENTE</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>ACTIVIDADES PARA MINIMIZAR EL RIESGO</b>
<b>Departamento de Crédito</b>	Control y registro oportuno de todos los créditos que son otorgados por la empresa así como en correcto análisis de los mismos con la finalidad de obtener información real	No existe segregación de funciones	Alto	Establecer funciones específicas para cada personal de la empresa
		Los créditos no son registrados de manera oportuna		Establecer un encargado para el registro de todos los créditos
		No se efectúa un análisis de la información personal del solicitante del crédito		Realizar un análisis de la información personal del cliente basados en una solicitud de crédito
		No existe confiabilidad en la contabilización de la cartera vencida de la empresa		Delegar un responsable de la correcta contabilización de cartera vencida basados en todos los aspectos crediticios
		Falta de procedimientos para la recuperación de cartera vencida		Establecer procedimientos para la recuperación de cartera vencida
		No hay una correcta autorización de los límites de crédito		Formular una política que abarque límites de crédito y que sea acatada por el personal
		No se cuenta con una provisión para cuentas incobrables		Establecer una provisión de cuentas incobrables la cual conste en el plan de cuentas de la empresa

**Fuente:** Investigación de Campo MULTIACCESORIOS MG.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## Aplicación de Indicadores

Para la correcta aplicación de los indicadores ha sido basándome en la información proporcionada por MULTIACCESORIOS MG.

(Ver Anexo 5 y 6)

Los Indicadores que aplicaremos son los siguientes:

- **Indicador Rotación de Cartera**

Para Estupiñán (2006) lo ideal de la rotación de cartera sea superior a uno (1), una tendencia con valores inferiores tiene efectos negativos en la estabilidad financiera del ente económico, tanto en el corto como el mediano y largo plazo. Cuanto mayor sea la rotación hay más liquidez de cartera.

**Fórmula:**

$$\textit{Rotación de Cartera} = \frac{\textit{Ventas}}{\textit{Cuentas por Cobrar}}$$

**Aplicación:**

$$\textit{Rotación de Cartera} = \frac{155.726,56}{153.559,91}$$

$$\textit{Rotación de Cartera} = 1,01$$

**Interpretación**

Para MULTIACCESORIOS MG. la rotación de cartera en el primer trimestre del 2013 es de 1,01; esto quiere decir que el pago de sus



clientes se convierte en dinero en efectivo cada 1,01 veces en el trimestre.

- **Indicador Rotación de Ventas**

Para Estupiñán (2006) La rotación de las ventas indica la eficiencia en la utilización del activo total se mide a través de esta relación que indica también el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos.

**Fórmula:**

$$\textit{Rotación de Ventas} = \frac{\textit{Ventas}}{\textit{Activo Total}}$$

**Aplicación:**

$$\textit{Rotación de Ventas} = \frac{155.726,56}{292.187,80}$$

$$\textit{Rotación de Ventas} = 0,53$$

**Interpretación**

La rotación de las ventas en MULTIACCESORIOS MG. en el primer trimestre del 2013 es de 0,53 esto quiere decir que las ventas tienen una influencia del 0,53 sobre el total de los activos.

- **Indicador Periodo de Cobranza**

Según Estupiñán (2006) expresa la duración promedio en días en que se recupera la cartera según los ingresos operacionales o de ventas. Debe guardar relación directa con las políticas de venta y con la naturaleza de las actividades adelantadas por la entidad. Cuando mayor sea el periodo de cobro, existe menor liquidez.

**Fórmula:**

$$\textit{Periodo de Cobranza} = \frac{\textit{Cuentas por Cobrar}}{\textit{Ventas}} * 90$$

**Aplicación:**

$$\textit{Periodo de Cobranza} = \frac{153.559,91}{155.726,56} * 90\textit{días}$$

$$\textit{Periodo de Cobranza} = \frac{153.559,91}{155.726,56} * 90\textit{días}$$

$$\textit{Periodo de Cobranza} = 88,75 \textit{ días}$$

**Interpretación**

El periodo de cobranza en MULTIACCESORIOS MG. en el primer trimestre del 2013 es de 89 días es decir es el tiempo promedio que las cuentas por cobrar tardan en convertirse en efectivo.

- **Indicador Margen de Utilidad Bruta**

Según Estupiñán (2006) Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

**Fórmula:**

$$\textit{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\textit{Ventas Netas} - \textit{Costo de Ventas}}{\textit{Ventas}}$$

**Aplicación:**

$$\textit{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{155.726,56 - 124.581,25}{157.380,20}$$

$$\textit{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{155.726,56 - 124.581,25}{157.380,20}$$

$$\textit{Margen de Utilidad Bruta} = 0,1979$$

**Interpretación**

En MULTIACCESORIOS MG. en el primer trimestre del 2013, el margen de utilidad bruta es de 0,1979 este valor muestra la ganancia que posee la empresa en relación con las ventas después de haber deducido todos los costos y de la eficiencia de las operaciones que se posee.

- **Indicador Margen de Utilidad Neta**

Según Estupiñán (2006) Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.

**Fórmula:**

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad neta despues de impuestos}}{\text{Ventas}}$$

**Aplicación:**

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{30.305,35}{157.380,20}$$

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = 0,1926$$

### **Interpretación**

El margen de utilidad neta en MULTIACCESORIOS en el primer trimestre del 2013 es de 0,1925 este valor muestra la eficiencia relativa después de haber tomado todos los impuestos que se afrontan mensualmente.

- **Indicador Razón de Rendimiento de los Activos**

Para Estupiñán (2006) el rendimiento de los activos indica el rendimiento de los activos totales en relación con la utilidad final del periodo.

### **Fórmula:**

$$\text{Razón de Rendimiento de los Activos} = \frac{\text{Utilidad neta despues de impuestos}}{\text{Activos Totales}}$$

### **Aplicación:**

$$\text{Razón de Rendimiento de los Activos} = \frac{30.305,35}{292.187,80}$$

$$\text{Razón de Rendimiento de los Activos} = 0.1037$$

### **Interpretación**

En MULTIACCESORIOS MG. durante el primer trimestre del 2013 el rendimiento de los activos es de 0.1037 este valor muestra la influencia de los activos pertenecientes a la empresa en cuanto a la utilidad que genera después de todos los correspondientes impuestos.

*Manual de*  
*Políticas y*  
*Procedimientos*  
*Crediticios*

## Índice

1. Introducción
2. Objetivos del Manual
3. Instrucciones para el uso del Manual
4. Políticas Crediticias
5. Procedimientos Crediticios
  - 5.1. Procedimiento Nro. 1  
Otorgamiento de Crédito - Solicitud de Crédito
  - 5.2. Procedimiento Nro.2  
Control de Cartera
  - 5.3. Procedimiento Nro.3  
Morosidad de Cartera
6. Solicitud de Crédito
  - 6.1. Formato de Solicitud de Crédito
7. Representaciones Gráficas de los Procedimientos Crediticios
  - 7.1. Flujograma Nro. 1  
Otorgamiento de Crédito - Solicitud de Crédito
  - 7.2. Flujograma Nro.2  
Control de Cartera
  - 7.3. Flujograma Nro.3  
Morosidad de Cartera

## *Introducción*

En la actualidad las ventas constituyen uno de los principales motores que generan ingresos a las empresas, con la finalidad del incremento del porcentaje de ventas se ha optado por concederlas a crédito para de esta manera poder aumentar el monto de las mismas así como también de clientes; para poder ofrecer créditos se necesita establecer políticas y procedimientos apropiados para lo cual la herramienta más propicia es el empleo de un manual que constituye un elemento fundamental y de gran importancia.

Los manuales son una herramienta básica para cualquier organización, puesto que cuenta con políticas y procedimientos para la concesión de créditos; elaborado con propósito de brindar políticas claras y coherentes, procedimientos detallados y estructurados, y por último la precisión de funciones y responsabilidades del personal involucrado en el área crediticia.

El contar con un manual de políticas y procedimientos crediticios para MULTIACCESORIOS MG. permitirá que el Departamento de Crédito y Cobranza asuma lineamientos para el análisis y otorgamiento de crédito así como también para la recuperación de cartera, dichos aspectos favorecerán notablemente a la empresa por lo cual es indispensable el acatamiento del presente manual.



### *Objetivo del Manual*

El presente Manual tiene como finalidad establecer políticas y procedimientos que permitan al departamento de ventas y de crédito contar con ciertos lineamientos para la concesión de operaciones de crédito y la correcta recuperación de cartera; mediante la utilización del presente documento como herramienta eficaz para la disminución de los riesgos que se pueden presentar.

## *Instrucciones para el uso del Manual*

Es necesario que se cumplan con las siguientes instrucciones para la correcta utilización del presente manual:

- El Gerente de la empresa debe velar por el cumplimiento a cabalidad del manual.
- El Departamento de crédito debe acatar con todas las políticas y procedimientos que constan en el manual.
- El presente manual debe ser difundido a todo el personal de la empresa.
- Las actividades deben ser ejecutadas de acuerdo con las políticas y procedimientos detallados en el manual.
- En caso de omitir alguna política o procedimiento debe ser autorizado por la alta Gerencia.
- En caso de modificación del manual debe ser de acuerdo con las necesidades que se presenten bajo la responsabilidad del Gerente y el Área de Crédito.

## *Políticas Crediticias*

- La edad del solicitante debe ser mínimo 18 años de edad y máximo de 65 años.
- El cliente deberá llenar un formato de Solicitud de Crédito.
- El cliente debe presentar los siguientes requisitos.
  - ✓ Copia a color de C.I.
  - ✓ Copia a color de papeleta de votación
  - ✓ Copia a color del RUC en caso de tener
  - ✓ Copia de 3 últimos estados de cuenta
  - ✓ Última declaración del IVA y Renta
  - ✓ Copia de planilla de agua, luz o teléfono
  - ✓ Certificado bancario
  - ✓ Certificado comercial
- El vendedor debe exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento del de crédito, y trasladar al departamento de crédito para su debido análisis.
- El departamento de crédito deberá revisar que la documentación sea presentada sea completa y verídica.
- El departamento de crédito deberá investigar al cliente, confirmando las referencias bancarias y comerciales.

- Se autoriza el crédito únicamente si el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la empresa.
- La autorización de cada crédito deberá ser por el Gerente o el Jefe del Departamento de Crédito.
- El monto del crédito será establecido de acuerdo al cupo solicitado y a los movimientos que tenga el cliente en la empresa previa autorización del Gerente.
- El monto no debe superar los \$3000 y será aprobado por el Gerente o el Jefe del Departamento de Crédito.
- En casos en los cuales el cliente requiera un monto superior deberá solicitarlo previa cita personal con el Gerente de la empresa.
- El plazo de pago del crédito que se conceda tendrá una duración de 3 meses que comenzará a partir de la fecha en que se emita la factura.
- En casos en los cuales el cliente requiera de un plazo mayor a lo establecido deberá solicitarlo previa cita personal con el Gerente de la empresa.
- Una vez que se determine que el cliente es sujeto a crédito, recibirá una notificación en donde se notificarán el plazo y el monto que se le va a conceder.
- La empresa procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente.

- Los pagos de los créditos pueden realizarse en la oficina en efectivo o en cheque o a su vez un depósito bancario en la cuenta de la empresa.
- En el caso del depósito bancario se deberá sacar una copia como respaldo presentarla en el departamento de crédito o a su vez enviarla por fax o correo electrónico.
- La persona encargada del departamento de crédito deberá generar los reportes semanales, para verificar los vencimientos de las cuotas.
- El departamento de crédito debe controlar la morosidad.
- El departamento de crédito deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobro el día del vencimiento del plazo del crédito.
- El cliente que se atrase en el pago de uno de sus créditos aunque sea por un día, se le suspenderá el crédito hasta que cancele con las facturas pendientes.
- En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de crédito deberá realizar llamadas telefónicas pidiendo la cancelación.
- El departamento de crédito deberá realizar una visita al domicilio del cliente de acuerdo a la ubicación geográfica detallada en la solicitud de crédito.
- Si el cliente persiste en el incumplimiento a los 3 meses de morosidad se realizara el una notificación donde se recuerde al cliente que el impago, a su vez de la suspensión del crédito y el inicio del proceso judicial.

- En caso de que a un cliente se le suspenda su crédito, sólo se le autorizarán nuevas compras de contado, hasta que se ponga al corriente con sus cuentas vencidas.
- El Jefe del departamento es responsable de organizar, supervisar y controlar el envío oportuno e inmediato de los rubros a cobrar.
- El Gerente conjuntamente con el Jefe de crédito debe proponer métodos y establecer estrategias para la recuperación de cartera.
- Emitir informes mensuales de créditos y cobranzas.
- Analizar la cartera de acuerdo a la antigüedad de la misma, conciliar mensualmente con el departamento de contabilidad las cuentas por cobrar.
- Establecer un porcentaje para cuentas incobrables conjuntamente con el departamento de contabilidad.
- Evaluar el desempeño del personal que conforma el departamento.

## Procedimientos Crediticios

### Procedimiento Nro.1

<b><u>PROCEDIMIENTO</u></b> : Otorgamiento de Crédito - Solicitud de Crédito		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cliente	Solicita el formato de solicitud de crédito	
Vendedor Interno o Externo	Entrega al cliente la solicitud de crédito y explica los requisitos que debe cumplir	
Cliente	Llena manualmente la solicitud, adjunta los requisitos y entrega al vendedor	
Jefe de Ventas	Recepta la solicitud con la documentación pertinente y entrega al departamento de crédito	
Auxiliar de departamento de crédito	Revisa la solicitud, la documentación y realiza confirmación de los datos del cliente.	
Agente de Crédito	Revisa los movimientos del cliente y establece el monto a otorgarse. Emite un informe donde se autorice el crédito.	
Gerente o Agente de Crédito	Firma el informe de autorización del crédito dando apertura a la línea de crédito, y lo traslada al auxiliar del departamento	

<b>PROCEDIMIENTO</b> : Otorgamiento de Crédito - Solicitud de Crédito		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Auxiliar del departamento de crédito	Archiva el informe de apertura de crédito y realiza una notificación aclarando el monto y plazo la cual debe ser entregada al cliente.	
Cliente	Recepta la notificación y se procede a las compras	En el caso que no este de acuerdo debe acercarse personalmente a Gerencia para la petición de plazos o montos mayores
Vendedor Interno o Externo	Vente el producto al cliente	
Facturadora	Realiza la factura de venta a crédito.	
Vendedor Interno o Externo	Entrega el producto	

Los procedimientos detallados son los que se deben cumplir para el correcto otorgamiento de créditos para que sea más explícito y de mejor comprensión para el personal de la empresa posteriormente se mostrará gráficamente dicho proceso.



## Procedimiento Nro.2

<b><u>PROCEDIMIENTO</u></b> : Control de Cartera		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Agente de Crédito	Elaborar un reporte semanal de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y cancelados.	
Auxiliar de departamento de crédito	Emitir y enviar al cliente una notificación de vencimiento y cobro del crédito a la fecha exacta de vencimiento.	
Cliente	Recepción de la notificación de vencimiento y cobro del crédito.	

Los procedimientos detallados son los que se deben cumplir para el control de cartera, para que sea más explícito y de mejor comprensión para el personal de la empresa posteriormente se mostrará gráficamente dicho proceso.

### Procedimiento Nro.3

<b><u>PROCEDIMIENTO</u> : Morosidad de Cartera</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Auxiliar de departamento de crédito	Imprime los reportes de cartera con morosidad	
Agente de Crédito	Analiza los reportes y realiza la identificación de los clientes con morosidad; a su vez imprime la información personal del cliente.	
Auxiliar de departamento de crédito	Recibe la información del cliente y realiza la gestión de cobro mediante vía telefónica o visita domiciliaria.	Si el cliente no realiza la cancelación se notifica al agente de crédito para que tome las respectivas acciones
Agente de Crédito	Emite una notificación manifestando al cliente de la suspensión de la línea de crédito y de la iniciación del proceso judicial.	Este proceso se realiza a haber pasado los 3 meses de morosidad

Los procedimientos detallados son los que se deben cumplir cuando existe morosidad de cartera, para que sea más explícito y de mejor comprensión para el personal de la empresa posteriormente se mostrará gráficamente dicho proceso.

## *Solicitud de Crédito*

La solicitud de crédito es una herramienta que nos ayudará a obtener toda la información del cliente como:

- Datos del Crédito
- Datos del Cliente
- Actividad económica del solicitante
- Referencias bancarias o comerciales
- Referencias personales
- Información económica
- Detalle de bienes
- Detalle de pasivos
- Información adicional
- Autorización de la información
- Croquis
- Requisitos

La solicitud de crédito deberá ser entregada por el vendedor al cliente quien deberá llenarla manualmente adjuntando todos los requisitos para de esta manera iniciar con el proceso de otorgamiento del crédito.



## SOLICITUD DE CRÉDITO

1. DATOS DEL CRÉDITO					
Ciudad:			Fecha:		
Vendedor:			Cupo solicitado:		
2. DATOS DEL CLIENTE					
Nombre o Razón Social:					
Ciudad:		RUC:			
Teléfonos:		E-MAIL:			
Celular:		Estado Civil:			
Dirección del Domicilio:					
Propio	<input type="checkbox"/>	Arrendado	<input type="checkbox"/>	Hipoteca:	Renta:
Alquilado	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Si se arrienda los nombres y apellidos del dueño del domicilio:					
Dirección del Local:					
Propio	<input type="checkbox"/>	Arrendado	<input type="checkbox"/>	Hipoteca:	Renta:
Alquilado	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Si se arrienda los nombres y apellidos del dueño del local:					
3. ACTIVIDAD ECONÓMICA DEL SOLICITANTE					
Profesión / Actividad:					
Nombre de la Empresa o Empleador:					
Dirección de la Empresa:					
Cargo que desempeña:			Tiempo años:		
Teléfonos:			Sueldo:		
4. REFERENCIAS BANCARIAS O COMERCIALES					
Banco:					
Número de Cta.Cte:		Número de Cta. Ahorros:			
Empresa:					
Dirección de la Empresa:					
Teléfonos:		E-MAIL:			
5. REFERENCIAS FAMILIARES CERCANOS Q NO VIVAN CON USTED:					
Nombres y Apellido:			Parentesco:		
Dirección:			Teléfonos:		
Nombres y Apellido:			Parentesco:		
Dirección:			Teléfonos:		



## SOLICITUD DE CRÉDITO

6. INFORMACIÓN ECONÓMICA:		
INGRESOS MENSUALES	EGRESOS MENSUALES	
Ventas Mensuales:	Gastos Negocio:	Arriendo:
Otros Ingresos:	Hipotecas:	Otros:
Total Ingresos:	Prestamos:	Total Egresos:

7. DETALLE DE BIENES A SU NOMBRE:	
PROPIEDAD	
Descripción:	Área:
Dirección:	Valor Comercial:
VEHICULO	
Marca:	Placa:
Modelo:	Valor Comercial:
OTROS	
Descripción:	Valor Comercial:

8. PASIVOS A SU NOMBRE:	
PRESTAMO	
Banco o Inst. Financiera:	Pago Mensual:
Propósito:	Saldo:
Banco o Inst. Financiera:	Pago Mensual:
Propósito:	Saldo:

9. INFORMACIÓN ADICIONAL:		
CANCELACIÓN DE FACTURAS:		
Lugar de Pago:		Persona que realiza el Pago:
Día:	Hora:	
FORMA DE PAGO:		
Efectivo	Cheque	Depósito
REALIZACIÓN DE PEDIDOS:		
Persona que realiza los pedidos:		



## SOLICITUD DE CRÉDITO

### 10. ACTORIZACIÓN DE INFORMACIÓN:

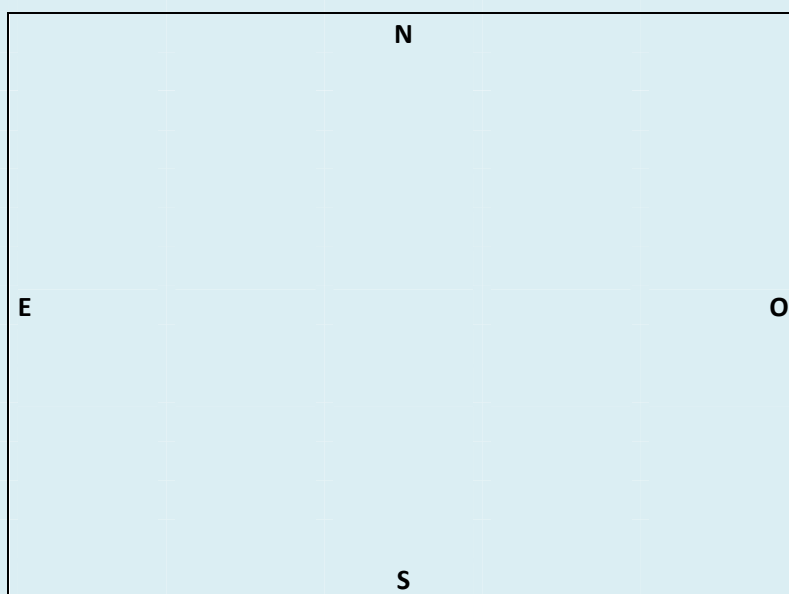
Declaro (amos) que todos los datos suministrados en esta solicitud son verídicos, y autorizo (amos) expresa e irrevocablemente a MULTIACCESORIOS MG. para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información. Declaro (amos) expresamente que el crédito solicitado, en caso de recibirlo, será utilizado exclusivamente en el destino señalado y no para fines ilícitos, sin ninguna responsabilidad para MULTIACCESORIOS MG.

**ACEPTO**

**FIRMA DEL SOLICITANTE** \_\_\_\_\_

**C.I** \_\_\_\_\_

### 11. CROQUIS:



### 12. REQUISITOS:

Copia a color de C.I.	Última declaración del IVA Y Renta
Copia a color de papeleta de votación	Copia planilla agua, luz o teléfono
Copia a color del RUC	Certificado bancario
Copia de 3 últimos estados de cuenta	Certificado comercial

## Representación Gráfica de los Procedimientos Crediticias

### Flujogramas

La realización de representaciones gráficas (Flujogramas) permitirá la comprensión detallada de cada uno de los procedimientos que se desarrollan en la empresa.

Los procedimientos que vamos analizar y a su vez representar son los siguientes:

- Otorgamiento de crédito- solicitud de crédito
- Control de cartera
- Morosidad de cartera

Los Flujogramas permitirán que los empleados cumplan con sus respectivas funciones y a la vez que los procedimientos sean confiables y seguros; para la comprensión de dichos Flujogramas se detallaran a continuación la simbología de cada uno de los gráficos que vamos a utilizar.

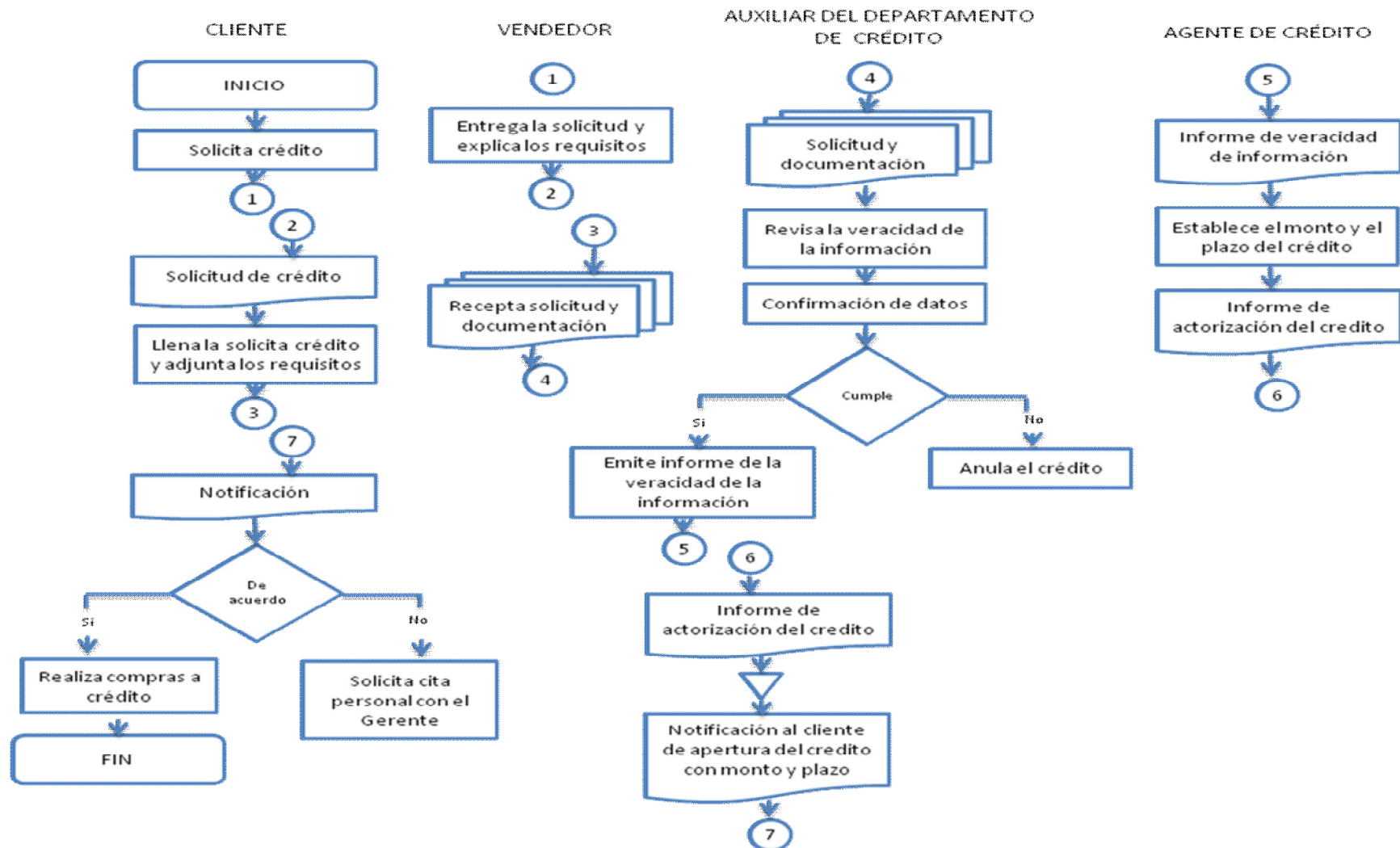
## Simbología

	<b>Inicio y Final del Flujo:</b> Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar; se utiliza para indicar una unidad administrativa, o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Documento:</b> Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Operación:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Decisión o Alternativa:</b> Representa el hecho de realizar una selección o la toma de decisión específica de acción.
	<b>Archivo Temporal:</b> Indica que se guarda un documento en forma temporal.
	<b>Archivo Permanente:</b> Indica que se guarda un documento en forma permanente.
	<b>Conector Interno:</b> Representa una conexión o enlace con de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	
	<b>Conector:</b> De la simbología utilizada en el Diagrama de Flujo para describir la ruta de los procesos.
	<b>Conector proceso:</b> Representa el paso a otro proceso



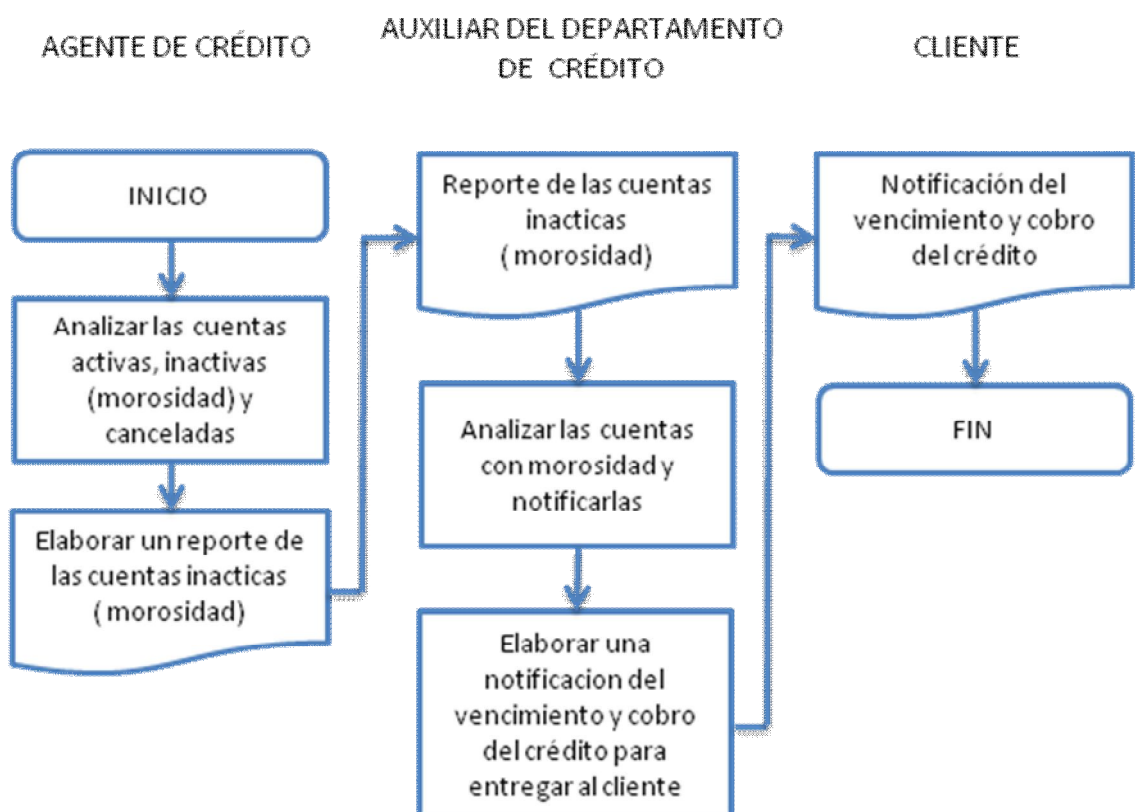
## Flujograma Nro.1

### Otorgamiento de Crédito - Solicitud de Crédito



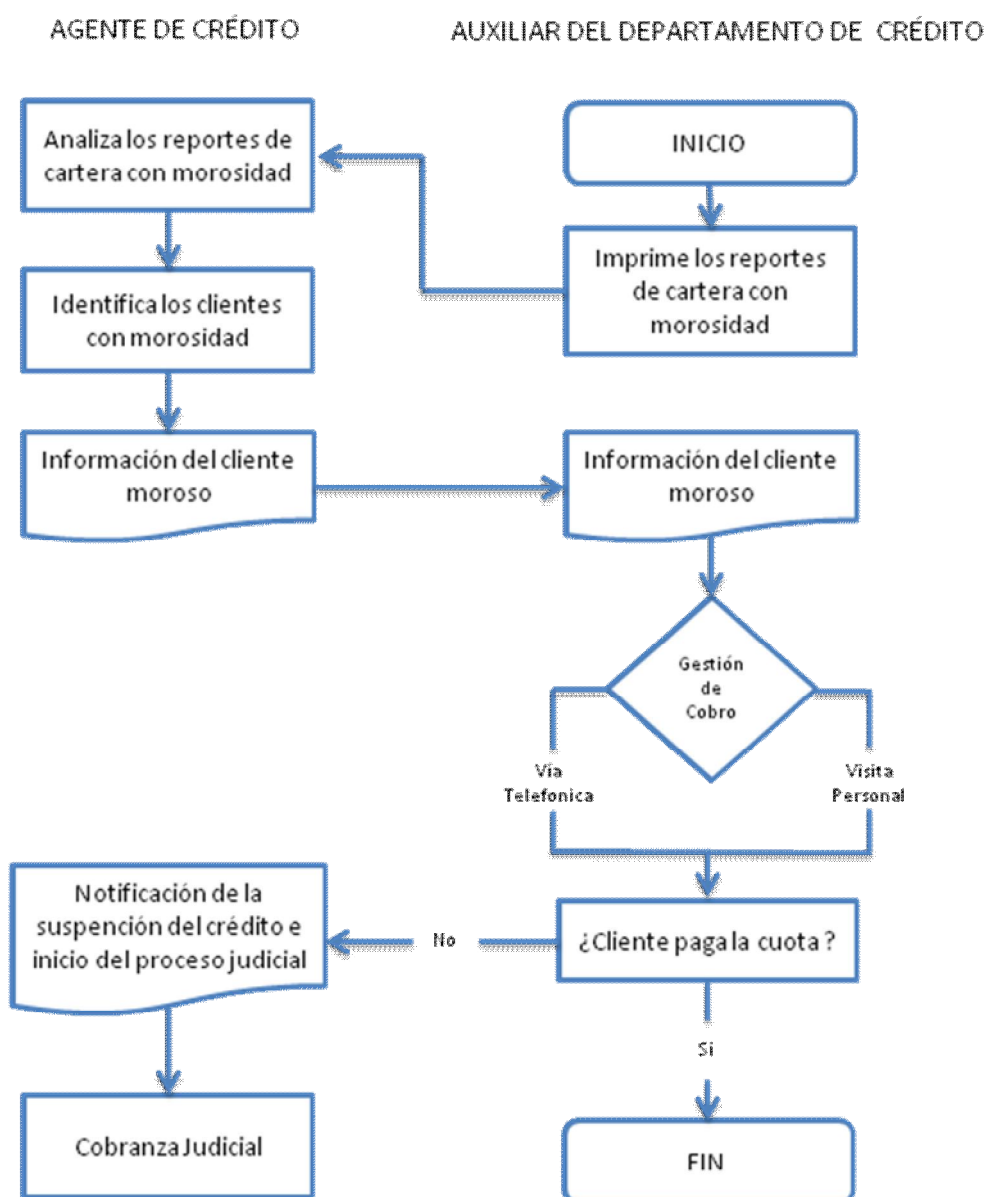
## Flujograma Nro.2

### Control de Cartera



### Flujograma Nro.3

### Morosidad de Cartera



## **6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

La administración de la propuesta estará a cargo del Gerente de MULTIACCESORIOS MG. así como también del Agente de Crédito y el Auxiliar de departamento.

### **Gerente:**

- Autoriza los créditos que se otorguen luego de que el cliente haya cumplido con todos los requisitos pertinentes.
- Autoriza montos y plazo superiores a lo establecido en cuanto a los movimientos que posea el cliente en la empresa.
- Atiende las inquietudes del cliente y da soluciones a problemas crediticios que se pueden presentar.

### **Agente de Crédito**

- Recapta la solicitud de crédito entregada por el cliente así como también de todos los requisitos.
- Revisa los movimientos del cliente en la empresa y establece el monto y plazo a otorgarse.
- Emite un informe de autorización del crédito.
- Elabora reportes de cuentas activas, inactivas y canceladas.
- Identificación de los clientes con morosidad con días de retraso.
- Emite informes de cancelación de líneas de crédito cuando no se cumple con las condiciones propuestas

### **Auxiliar de Departamentos**

- Revisar que la solicitud de crédito este correctamente formulada por parte del cliente y la veracidad de la información.

- Realiza confirmación de datos que constan en la solicitud de crédito y en los requisitos.
- Emite una notificación al cliente informando la apertura de la línea de crédito.
- Informa al cliente del estado en el cual se encuentra el crédito.
- Elabora reportes de morosidad.
- Realiza la gestión de cobro

Los costos empleados para la presente propuesta están detallados a continuación:

**TABLA NRO.32**

<b>Cantidad</b>	<b>Materiales</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>2</b>	<b>Esferos</b>	\$ 0.35	\$ 0.70
<b>2</b>	<b>Cartuchos de Tintas</b>	\$ 25.00	\$ 50.00
<b>342</b>	<b>Copias de libros</b>	\$ 0.03	\$ 10.26
<b>4</b>	<b>Folders</b>	\$ 1.00	\$ 4.00
<b>8</b>	<b>Anillados</b>	\$ 2.50	\$ 20.00
<b>1</b>	<b>Empastado</b>	\$ 18.00	\$ 18.00
<b>6</b>	<b>Resmas de Inen A4</b>	\$ 6.00	\$ 36.00
<b>60</b>	<b>Transporte</b>	\$ 1.50	\$ 90.00
<b>15</b>	<b>Internet</b>	\$ 1.50	\$ 22.50
<b>Subtotal</b>			\$ 251.46
<b>Imprevistos 10 %</b>			\$ 25.15
<b>TOTAL DEL PROYECTO</b>			\$ 276.61

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## **6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

Mediante la evaluación de la propuesta que se va a efectuar, permitirá una adecuada toma de decisiones mediante la correcta aplicación de políticas y procedimientos crediticios.

**TABLA NRO. 33****MATRIZ DE PREVISIÓN DE EVALUACIÓN**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>EXPLICACIONES</b>
<b>¿Para qué?</b>	Para alcanzar los objetivos de la investigación y la elaboración de la propuesta
<b>¿Quiénes solicitan la evaluación?</b>	MULTIACCESORIOS MG.
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	Políticas crediticias
<b>¿Quién?</b>	El Investigador
<b>¿Cuándo?</b>	Primer Trimestre 2013
<b>¿Dónde?</b>	Ambato
<b>¿Cuántas veces?</b>	Evaluación continua
<b>¿Cómo?</b>	Con encuestas, y mesas de concentración.
<b>¿Para qué evaluar?</b>	Para que exista mayor control en el otorgamiento de créditos lo que permitirá el incremento de la rentabilidad.

**Elaborado por:** Gabriela Freire

## MATERIALES DE REFERENCIA

### BIBLIOGRAFIA

Abril, Víctor. Hugo. (2008). Elaboración y evaluación de investigación.

Aching, César.(2006) Matemáticas financieras para la toma de decisiones empresariales.

Álvarez, Martín. (2006). Manual para la elaboración de manuales de políticas y procedimientos. (Primera. Ed.).México, D.F.: Panorama Editorial S.A.

Amodeo, Rosario (2012) Estudio de la Rentabilidad Económica y Rentabilidad Financiera. Obtenido de <http://www.contabilidad-empresa.com/2012/04/estudio-de-la-rentabilidad-economica-y.html>

Añez, Manfredo. (2004) Riesgo crediticio. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos3/docs/fin/riesgocred.htm>

Ayala, Sabino. (2005) Análisis Financiero. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>

Banuelos, Salvador. (Febrero 6, 2014). Los tres pasos clave para el uso de las referencias crediticias con un enfoque de cobranza. Obtenido de <http://www.fletesycobranza.com/author/salvador-banuelos/>

Basu, Chirantan. (2008) Los tres componentes de la política crediticia. Obtenido de [http://www.ehowenespanol.com/tres-componentes-politica-crediticia-info\\_248970/](http://www.ehowenespanol.com/tres-componentes-politica-crediticia-info_248970/)

Bernal, Cesar (2006) Metodología de la Investigación. (Segunda. Ed.)- México: Pearson.

Brachfield, Pere. (2009) Gestión del crédito y cobro: claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos. Barcelona: Editor Profit.

Briceño, Paúl. (2013) El Estado de situación financiera. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/deregresoalobasico/2013/01/el-estado-de-situacion-financi.html>

Carrasco, JL. (2011) El método estadístico en la investigación médica. (Quinta edición).Madrid: Ciencia Editorial.

Castillo, Jorge. (2010) Estadística. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos15/estadistica/estadistica.shtml>

Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora. (2007) Técnicas de crédito y cobranza. (Tercera. Ed.).Sonora: Editorial Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora.

Constitución de la Republica del Ecuador. Sección Séptima.

Cuervo, A. y Rivero, P. (1986) “El análisis económico-financiero de la empresa”, Revista Española de Financiación y Contabilidad.

Cupelli, Rodolfo. (Junio 1969) Organización de créditos y cobranzas. Argentina.: Macchi Ediciones.

Checkley, Keith. (2003) Manual para el análisis del riesgo de crédito. Barcelona: Gestión 2000 Ediciones.



Del Valle, Elizabeth (2009) Crédito y Cobranzas. Obtenido de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)

Días, Luis. Fernando.(2005) Análisis y planeamiento con aplicaciones a la organización policial.(primera. Ed.). San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Especialistas en productos de seguridad industrial EPSI S.A(2011). Políticas de Crédito. Obtenido de <http://www.epsi.mx/contenido.asp?seccion=89>

Estupiñan, Rodrigo y Cano, Miguel (2006) Administración de gestión de Riesgos ERM y la Auditoría Interna. (Primera edición).Bogotá: ECOE Ediciones.

Estupiñan, Rodrigo.(2006) Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSOI y II.(segunda. Ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.

Estupiñán, Orlando. (2006) Análisis financiero y de gestión. (Segunda. Ed.): ECOE Ediciones.

Faga, Héctor. (2006) Como conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables. (Segunda edición). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Fernández, Josefina (2004) Rentabilidad. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>

Fernández, Chavela (2006) Análisis Financiero. Obtenido de [http://www.oocities.org/es/alis\\_fernandez/hw/t3.html](http://www.oocities.org/es/alis_fernandez/hw/t3.html)

Fernández, Amador (2007) Manual del nuevo plan general contable. Obtenido de <http://www.contabilidad.tk/el-estado-de-cambios-en-el-patrimonio-neto.html>

Gómez, Giovanni. E. (2001) Políticas crediticias. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>

Gordiez, Juan. Giordano, Silvia. y otros. (1991) Auditoría un nuevo enfoque empresarial. (Segunda edición) Buenos Aires: Macchi Ediciones.

Grajales, Tevni. (2000) Tipos de investigación. Obtenido de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>

Henao, Beatriz. Elena y otros. (2006) Diccionario de Economía Solidaria y Cooperativismo. Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.

Heredia, Cesar. (2006) Trabajo investigativo: Políticas y procedimientos de crédito y cobranza para la recuperación de cartera de GLOBALCOLOR S.CC. Ambato.

Herrera E. Y otros (2004). Tutoría de la investigación Científica. Quito: Diemerino Editores.

Hernández, C. (2007). Análisis administrativo: Técnicas y Métodos. (Primera. Ed.).San José: EUNED.

Hernández, R. (2006) Metodología de la investigación. (Cuarta edición).: Sampieri

Iturrioz, Javier (2003) Índice de rentabilidad. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-rentabilidad-ir.html>

Kramis, José. Luis.(1994) Sistemas y Procedimientos Administrativos.(cuarta. Ed). Santa Fe: Universidad Iberoamericana.

Kuhn, Tomás S. (2011) Administración, conceptos y aplicaciones. Obtenido de <http://catarina.udla.mx/udla/tales/documentos/lhr/jofre/gmg/bibliografia.pdf>

Lerma, Héctor (2001). Metodología de la Investigación: Propuesta Anteproyecto y Proyecto. Segunda edición). Bogotá. : ECOE Ediciones.

Madrigal, Damaris. (2005).San José: Comunicación Administrativa. EUNEDISBN

Mantilla, Samuel.(2006) Auditoría del control interno .Bogotá. Stilo Impresores.

Martínez, Susana (2012) Análisis de Estados Financieros para la mejor toma de decisiones. México D.F.

Medina, Remigio. (2013) Diccionario práctico, tributario, laboral, societario y NIIF PYMES. Ambato.

Mejía, Braulio. (2006) Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas. (Quinta. Ed.).Bogotá: ECOE Ediciones.

Meza, Luis (2011) “Paradigma positivista M.B.A. Obtenido de [http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza\(pag1.html](http://www.cidse.itcr.ac.cr/revistamate/ContribucionesV4n22003/meza(pag1.html)

Mondello, Candace. (1993) Créditos y Cobranzas. Estados Unidos.: Iberoamérica Editorial.

Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES

Norma Internacional de Contabilidad Nro. 1

Norma Internacional de Contabilidad Nro.7

Nunes, Paulo. (2012) Estados Financieros. Obtenido de [http://www.knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/estados\\_financieros.htm](http://www.knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/estados_financieros.htm)

Ortiz Anaya, Héctor (2010) Análisis Financiero. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/76076937/33329935-Análisis-Financiero-Hector-Ortiz-Anaya>

Paredes, Mónica (2006) Trabajo investigativo: “Políticas y Procedimientos para un adecuado manejo de la cartera del Consorcio del Pichincha Ambato. Ambato.

Pares, A. (1979) Rentabilidad y endeudamiento en el análisis financiero y la planificación empresarial.

Preve, Lorenzo. (2008) La rentabilidad de las empresas. Obtenido de <http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29>

Ray, Debraj. (2002) Economía del desarrollo. Barcelona.

Reyes, Agustín. (2004) Administración de empresas: teoría y práctica. (primera parte). México, D.F.: Limusa.

Rodríguez, Joaquín.(2002) Como elaborar y usar manuales administrativos. Editor Thomson.

Sabino, Carlos. (1991) Diccionario de Economía y Finanzas. Caracas. Cedce Ediciones.

Sánchez, Juan. (2002) Análisis de rentabilidad de la empresa. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/análisisR.pdf>

Santandreu, Eliseu. (2009) Manual para la gestión del crédito a clientes: Guía práctica de credit management. Barcelona .:Deusto.

Servicio de Rentas Internas. (2013) Clasificador Internacional Industrial Único. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/10138/92>.

Tanaka, Gustavo (2001) Estados financieros para la toma de decisiones. (primera edición. Perú.: PUCP Editorial

Taylor, Donald y Glezen, William. (2006) Auditoría, conceptos y procedimientos. (Tercera Ed.). México.: Limusa Editorial

Van Horne, James. (2002) Fundamentos de administración financiera. (Undécima. Ed). México: Editor Pearson Educación.

Vasconcelos, José (Octubre 2006) Manual de políticas y procedimientos para la organización de archivos. Obtenido de <http://www.profeco.gob.mx/transparencia/MPP-OA-100.pdf>

Yanel, Luna. (2005) Normas y procedimientos de Auditoría.(segunda edición).Bogotá.

Yolima, Sandra. (2005) Auditoría del control interno. Bogotá. ECOE Ediciones.

Zapico, Ramón. (1967) Créditos y Cobranzas. New York, N.Y.: Minerva.

**ANEXOS**

**ANEXO 1 – LOGO DE LA EMPRESA**



**ANEXO 2 – RUC**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**PERSONAS NATURALES**

**NUMERO RUC:** 1802835924001

**APELLIDOS Y NOMBRES:** GALLARDO GARCES MARCO VINICIO

**NOMBRE COMERCIAL:** MULTI ACCESORIOS M.G.

**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

**CALIFICACIÓN ARTESANAL:** **NUMERO:**

---

**FEC. NACIMIENTO:** 25/09/1975 **FEC. ACTUALIZACION:** 11/11/2011

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 21/07/2005 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**

**FEC. INSCRIPCIÓN:** 21/07/2005 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

---

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: CELIANO MONGE Calle: PICHINCHÁ Número: S/N Intersección:  
LEONIDAS PLAZA Referencia: CIUDADELA PRESIDENCIAL, A UNA CUADRA DEL CUERPO DE BOMBEROS Teléfono:  
032845158

**DOMICILIO ESPECIAL:**

---

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

---

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

**JURISDICCION:** REGIONAL CENTRO R TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

---

**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE** **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: CCG/00007 Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 11/11/2011 12:27:18

Página 1 de 2 **SRI.gov.ec**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NUMERO RUC:** 1802835924001

**APELLIDOS Y NOMBRES:** GALLARDO GARCES MARCO VINICIO

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b>	001	<b>ESTADO:</b>	ABIERTO MATRIZ	<b>FEC. INICIO ACT.:</b>	21/07/2005
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	MULTI ACCESORIOS M.G.	<b>FEC. CIERRE:</b>		<b>FEC. REINICIO:</b>	

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES  
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA  
 FABRICACION DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES  
 FABRICACION DE OTRAS FORMAS PRIMARIAS DE PLASTICOS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: CELIANO MONGE Calle: AV. VICTOR HUGO Número: S/N Intersección:  
 AV. ATAHUALPA Referencia: DIAGONAL AL MALL DE LOS ANDES Telefono Domicilio: 032845158 Telefono Trabajo: 032412267

*(Faint background text and large blue ink scribbles/signatures)*

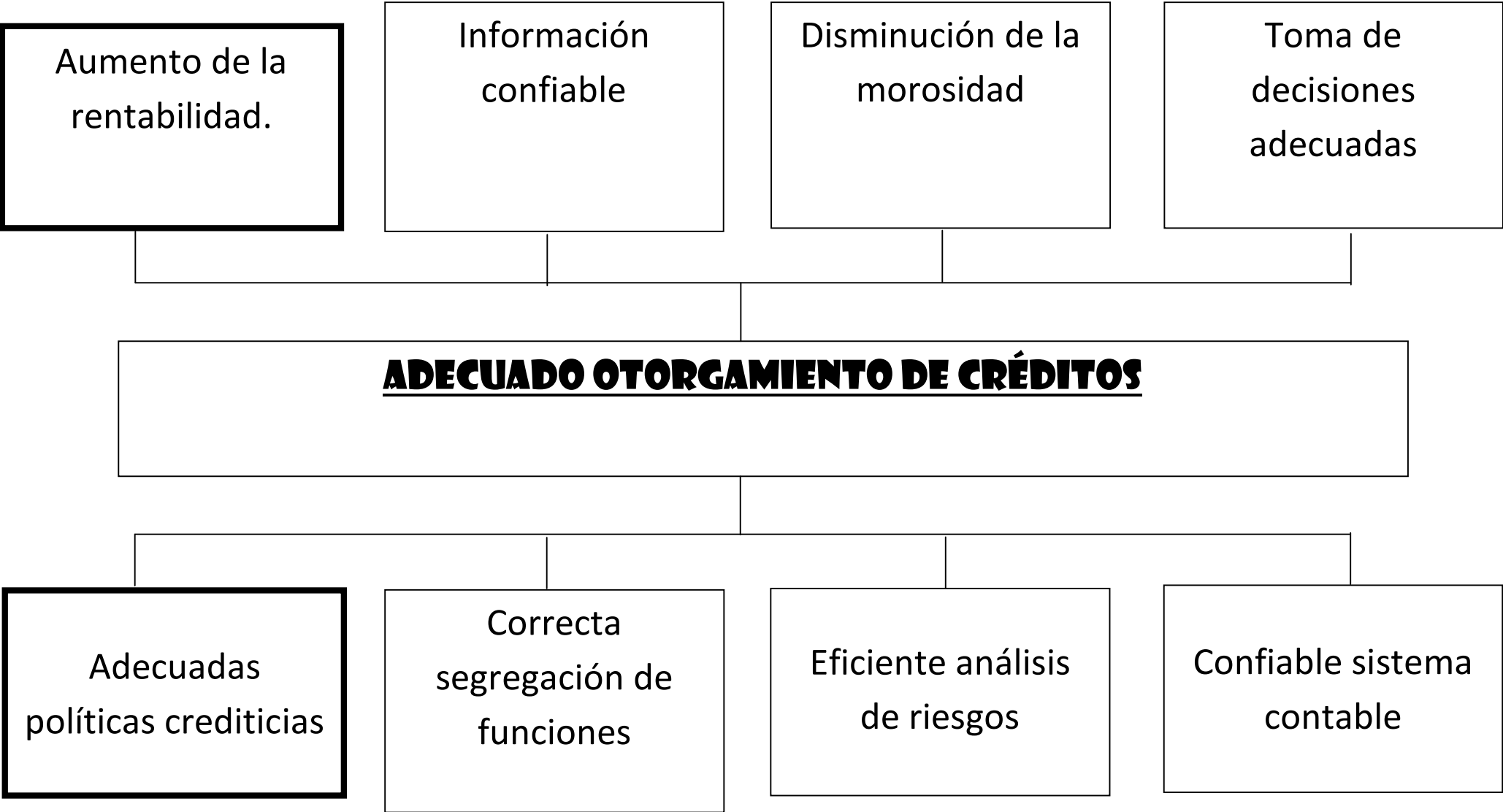
Usuario: CCGV000007

Lugar de emisión: AMBATO BOLIVAR 1560

Fecha y hora: 11/11/2011 12:27:18



ANEXO 3 – ÁRBOL DE OBJETIVOS



## **ANEXO 4 - ENCUESTA**

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

#### **ENCUESTA**

##### **Objetivo:**

Determinar y conocer el nivel de utilización de políticas de crédito en MULTIACCESORIOS MG. y su incidencia en la rentabilidad.

##### **Dirigido:**

Esta encuesta está dirigida a los clientes y funcionarios de MULTIACCESORIOS MG..

##### **Instrucciones:**

- Lea atentamente las preguntas y conteste únicamente lo que pregunta.
- Marque con una (X) el literal de la pregunta que usted considere.

1. ¿Cree usted que el proceso de asignación de créditos de MULTIACCESORIOS MG. es adecuado?

Si ( )

No ( )

2. ¿Las solicitudes de crédito son atendidas de manera oportuna?

Si ( )

No ( )

3. ¿Considera usted que los requerimientos para la de asignación de créditos se encuentran definidos correctamente?

Si ( )

No ( )

4. ¿Existen procedimientos formalmente definidos para el área de créditos?

Si ( )

No ( )

5. ¿Se realiza confirmación de datos a los clientes, previa a la otorgación de un crédito?

Si ( )

No ( )

6. ¿Considera que las políticas crediticias no definidas inciden en la disminución de la rentabilidad?

Si ( )

No ( )

7. ¿Los activos que posee MULTIACCESORIOS MG. se encuentran en condiciones favorables para la realización de sus actividades?

Si ( )

No ( )

8. ¿Considera que MULTIACCESORIOS MG. cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de sus actividades?

Si ( )

No ( )

9. ¿Considera que la inadecuada recuperación de cartera afecta directamente a la disminución de la rentabilidad?

Si ( )

No ( )

10. ¿Considera que el patrimonio con el que cuenta MULTIACCESORIOS MG. solventa los requerimientos?

Si ( )

No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 5 – RESUMEN 2013

### MULTIACCESORIOS MG. ING MARCO GALLARDO RESUMEN AÑO 2013

Detalle	Adquisiciones y Servicios	Compras Inventario	Compras 0%	RISE	Importac.	IVA Import.	Ventas 12%	N/C Vtas.	Ventas Contado	Ventas Crédito	IVA Ventas	RET IVA	RET FUENTE	RETENCION CLIENTES
Enero	34,282.64	4,726.67	335.35	96.00	46,750.45	5,610.05	49,637.64	-	562.46	49,075.18	5,956.52	150.25	400.51	345.63
Febrero	7,705.78	12,256.44	119.34	47.72	-	-	50,663.97	472.31	608.03	49,583.63	6,023.00	151.04	210.64	398.69
Marzo	6,582.43	11,732.95	1,167.86	108.00	57,820.87	6,938.50	57,078.59	1,181.33	996.16	54,901.10	6,707.67	225.61	228.81	374.90
Abril	7,774.77	23,511.29	792.76	-	-	-	61,049.79	103.92	1,081.32	59,864.55	7,313.50	735.09	333.23	383.69
Mayo	8,203.21	8,134.09	736.96	-	46,656.24	5,598.75	52,892.63	517.79	706.54	51,668.30	6,284.98	407.36	191.47	415.60
Junio	32,993.22	9,350.94	911.07	-	49,109.33	5,893.12	71,361.94	742.64	2,014.79	68,604.51	8,474.32	303.26	444.31	519.53
Julio	23,499.02	8,767.46	1,027.34	-	-	-	57,594.55	981.86	809.45	55,803.24	6,793.52	376.89	357.42	412.01
Agosto	6,053.02	8,608.30	1,465.05	7.00	107,131.75	12,855.81	50,617.79	353.78	697.31	49,566.70	6,031.68	184.21	182.34	372.37
Septiembre	8,789.51	20,109.29	503.56	-	-	-	61,328.33	260.03	834.76	60,233.54	7,328.20	109.40	299.00	443.81
Octubre	7,944.58	6,724.16	888.26	-	49,015.43	5,881.85	58,926.60	622.55	1,022.66	57,281.39	6,996.49	199.12	173.68	343.27
Noviembre	18,488.58	6,627.68	523.95	-	-	-	56,992.22	1,189.64	755.79	55,046.79	6,696.31	137.17	264.16	378.37
Diciembre	10,059.67	15,794.25	566.12	-	14,217.73	1,706.13	24,075.29	884.08	509.67	22,681.54	2,782.95	719.34	272.93	122.53
<b>Totales</b>	<b>172,376.43</b>	<b>136,343.52</b>	<b>9,037.62</b>	<b>258.72</b>	<b>370,701.80</b>	<b>44,484.22</b>	<b>652,219.34</b>	<b>7,309.93</b>	<b>10,598.94</b>	<b>634,310.47</b>	<b>77,389.13</b>	<b>3,698.74</b>	<b>3,358.50</b>	<b>4,510.40</b>

**ANEXO 6 – RESUMEN TRIMESTRAL**

<b>Mes</b>	<b>Ventas</b>	<b>Notas Crédito</b>	<b>Ventas Netas</b>	<b>Ventas a Contado</b>	<b>Ventas a Crédito</b>	<b>Costo de Ventas</b>	<b>Impuestos</b>
Enero	49637.64	0	49637.64	562.46	49075.18	39710.11	400.51
Febrero	50663.97	472.31	50191.66	608.03	49583.63	40153.33	210.64
Marzo	57078.59	1181.33	55897.26	996.16	54901.1	44717.81	228.81
<b>Totales</b>	<b>157380.2</b>	<b>1653.64</b>	<b>155726.56</b>	<b>2166.65</b>	<b>153559.9</b>	<b>124581.25</b>	<b>839.96</b>

# ANEXO 7 – DECLARACIÓN MES DE ENERO

FORMULARIO	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	No. FORMULARIO				
104		52769269				
Resolución No.						
NAC-DGERCGC11-00425						
100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN						
MES 101	01	AÑO 102 2013				
		(O) ORIGINAL - (S) SUSTITUTIVA 031 S				
		No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE 104 52252428				
200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO						
RUC 201	1802835924001					
202	GALLARDO GARCES MARCO VINICIO					
RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERÍODO QUE DECLARA						
	Valor Bruto	Valor Neto	Impuesto Generado			
	(Valor Bruto - NIC)					
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12%	401 49,637.64	411 49,637.64	421 5,956.52			
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 12%	402 0	412 0	422 0			
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	403 0	413 0	423 0			
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	404 0	414 0	424 0			
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	405 0	415 0	425 0			
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	406 0	416 0	426 0			
Exportaciones de bienes	407 0	417 0	427 0			
Exportaciones de servicios	408 0	418 0	428 0			
<b>TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES</b>	<b>409 49,637.64</b>	<b>419 49,637.64</b>	<b>429 5,956.52</b>			
Transferencias no objeto o exentas de IVA	431 0	432 0	433 0			
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes (informativo)	432 0	433 0	434 0			
Notas de crédito tarifa 12% por compensar próximo mes (informativo)	433 0	434 0	435 0			
Ingresos por reembolso como intermediario (informativo)	434 0	435 0	436 0			
LIQUIDACIÓN DEL IVA EN EL MES	Total transferencias	Total impuesto	Impuesto a liquidar	Impuesto a liquidar	Impuesto a liquidar	Total impuesto a
	gravadas 12% a	generado	del mes anterior	en este mes	en el próximo mes	liquidar en este mes
	contado este mes	(Trasládese campo 429)	(Campo 485 periodo ant.)	(Min. 12% campo 480)	(482 - 484)	(483 + 484)
480	49,637.64	5,956.52	0	5,956.52	0	5,956.52
RESUMEN DE ADQUISICIONES Y PAGOS DEL PERÍODO QUE DECLARA	Valor Bruto	Valor Neto	Impuesto Generado			
	(Valor Bruto - NIC)					
Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	501 15,803.96	511 15,803.96	521 1,896.48			
Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	502 23,205.36	512 23,205.36	522 2,784.64			
Otras adquisiciones y pagos gravados tarifa 12% (sin derecho a crédito tributario)	503 0	513 0	523 0			
Importaciones de bienes (excluye activos fijos) gravados tarifa 12%	504 46,750.45	514 46,750.45	524 5,610.05			
Importaciones de activos fijos gravados tarifa 12%	505 0	515 0	525 0			
Importaciones de bienes (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	506 0	516 0	526 0			
Adquisiciones y pagos (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	507 335.35	517 335.35	527 0			
Adquisiciones realizadas a contribuyentes RISE	518 96	519 96	528 0			
<b>TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS</b>	<b>509 86,095.12</b>	<b>519 86,191.12</b>	<b>529 10,291.17</b>			
Adquisiciones no objeto de IVA	531 0	532 0	533 0			
Adquisiciones exentas del pago de IVA	532 0	533 0	534 0			
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes (informativo)	533 0	534 0	535 0			
Notas de crédito tarifa 12% por compensar próximo mes (informativo)	534 0	535 0	536 0			
Pagos netos por reembolso como intermediario (informativo)	535 0	536 0	537 0			
Factor de proporcionalidad para crédito tributario	(411 + 412 + 415 + 416 + 417 + 418) / 419		553 1			
Crédito tributario aplicable en este período (De acuerdo al Factor de Proporcionalidad o a su Contabilidad)	(521 + 522 + 524 + 525) x 553		554 10,291.17			
RESUMEN IMPOSITIVO: AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	Impuesto causado	Crédito tributario aplicable				
Impuesto causado (Si 499 - 554 es mayor que cero)	601 0	602 4,334.65				
Crédito tributario aplicable en este período (Si 499 - 554 es menor que cero)	602 4,334.65	601 0				

# ANEXO 8 – DECLARACIÓN MES DE FEBRERO

FORMULARIO	DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	No. FORMULARIO				
104		63517284				
Resolución No.						
NAC-DGERCGC11-00425						
100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN						
MES 101	02	AÑO 102 2013				
		(O) ORIGINAL - (S) SUSTITUTIVA 031 0				
		No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE 104				
200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO						
RUC 201	202 GALLARDO GARCÉS MARCO VINICIO					
RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERÍODO QUE DECLARA						
	Valor Bruto	Valor Neto	Impuesto Generado			
	(Valor Bruto - N/C)					
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12%	401 50,663.97	411 50,191.66	421 6,023			
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 12%	402 0	412 0	422 0			
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	403 0	413 0				
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	404 0	414 0				
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	405 0	415 0				
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	406 0	416 0				
Exportaciones de bienes	407 0	417 0				
Exportaciones de servicios	408 0	418 0				
<b>TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES</b>	<b>409 50,663.97</b>	<b>419 50,191.66</b>	<b>429 6,023</b>			
Transferencias no objeto o exentas de IVA		431 0				
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes (informativo)		432 0				
Notas de crédito tarifa 12% por compensar próximo mes (informativo)		433 0	443 0			
Ingresos por reembolso como intermediario (informativo)		434 0	444 0			
LIQUIDACIÓN DEL IVA EN EL MES						
Total transferencias gravadas 12% a contado este mes	Total transferencias gravadas 12% a crédito este mes	Total impuesto generado (Trasládese campo 429)	Impuesto a liquidar del mes anterior (Campo 485 período ant.)	Impuesto a liquidar en este mes (Min. 12% campo 480)	Impuesto a liquidar en el próximo mes (482 - 484)	Total impuesto a liquidar en este mes (483 + 484)
480	481	482	483	484	485	489
50,191.66	0	6,023	0	6,023	0	6,023
RESUMEN DE ADQUISICIONES Y PAGOS DEL PERÍODO QUE DECLARA						
	Valor Bruto	Valor Neto	Impuesto Generado			
	(Valor Bruto - N/C)					
Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	501 19,962.22	511 19,962.22	521 2,395.47			
Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	502 0	512 0	522 0			
Otras adquisiciones y pagos gravados tarifa 12% (sin derecho a crédito tributario)	503 0	513 0	523 0			
Importaciones de bienes (excluye activos fijos) gravados tarifa 12%	504 0	514 0	524 0			
Importaciones de activos fijos gravados tarifa 12%	505 0	515 0	525 0			
Importaciones de bienes (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	506 0	516 0				
Adquisiciones y pagos (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	507 119.34	517 119.34				
Adquisiciones realizadas a contribuyentes RISE		518 47.72				
<b>TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS</b>	<b>509 20,081.56</b>	<b>519 20,129.28</b>	<b>529 2,395.47</b>			
Adquisiciones no objeto de IVA		531 0				
Adquisiciones exentas del pago de IVA		532 0				
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes (informativo)		533 0				
Notas de crédito tarifa 12% por compensar próximo mes (informativo)		534 0	544 0			
Pagos netos por reembolso como intermediario (informativo)		535 0	545 0			
Factor de proporcionalidad para crédito tributario	(411 + 412 + 415 + 416 + 417 + 418) / 419		553 1			
Crédito tributario aplicable en este período (De acuerdo al Factor de Proporcionalidad o a su Contabilidad)	(521 + 522 + 524 + 525) x 553		554 2,395.47			
RESUMEN IMPOSITIVO: AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO						
Impuesto causado (Si 499 - 554 es mayor que cero)	601 3,627.53					
Crédito tributario aplicable en este período (Si 499 - 554 es menor que cero)	602 0					



# ANEXO 9 – DECLARACIÓN MES DE MARZO

FORMULARIO 104 DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO No. FORMULARIO 55145092

Resolución No. NAC-DGERCGC11-00425

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN  
 MES 101 03 AÑO 102 2013 (O)ORIGINAL - (S)SUSTITUTIVA 031 0  
 No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE 104

200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO  
 RUC 201 1802835924001 202 GALLARDO GARCÉS MARCO VINICIO

RESUMEN DE VENTAS Y OTRAS OPERACIONES DEL PERÍODO QUE DECLARA	Valor Bruto	Valor Neto	Impuesto Generado
	(Valor Bruto - N/C)		
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 12%	401 57,078.59	411 55,897.26	421 6,707.67
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 12%	402 0	412 0	422 0
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	403 0	413 0	
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que no dan derecho a crédito tributario	404 0	414 0	
Ventas locales (excluye activos fijos) gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	405 0	415 0	
Ventas de activos fijos gravadas tarifa 0% que dan derecho a crédito tributario	406 0	416 0	
Exportaciones de bienes	407 0	417 0	
Exportaciones de servicios	408 0	418 0	
<b>TOTAL VENTAS Y OTRAS OPERACIONES</b>	<b>409 57,078.59</b>	<b>419 55,897.26</b>	<b>429 6,707.67</b>
Transferencias no objeto o exentas de IVA		431 0	
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes (informativo)		432 0	
Notas de crédito tarifa 12% por compensar próximo mes (informativo)		433 0	443 0
Ingresos por reembolso como intermediario (informativo)		434 0	444 0

LIQUIDACIÓN DEL IVA EN EL MES						
Total transferencias gravadas 12% a contado este mes	Total transferencias gravadas 12% a crédito este mes	Total impuesto generado (Trasládese campo 429)	Impuesto a liquidar del mes anterior (Campo 485 período ant.)	Impuesto a liquidar en este mes (Min. 12% campo 480)	Impuesto a liquidar en el próximo mes (482 - 484)	Total impuesto a liquidar en este mes (483 + 484)
480 55,897.26	481 0	482 6,707.67	483 0	484 6,707.67	485 0	489 6,707.67

RESUMEN DE ADQUISICIONES Y PAGOS DEL PERÍODO QUE DECLARA	Valor Bruto	Valor Neto	Impuesto Generado
	(Valor Bruto - N/C)		
Adquisiciones y pagos (excluye activos fijos) gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	501 18,315.39	511 16,315.39	521 2,197.85
Adquisiciones locales de activos fijos gravados tarifa 12% (con derecho a crédito tributario)	502 0	512 0	522 0
Otras adquisiciones y pagos gravados tarifa 12% (sin derecho a crédito tributario)	503 0	513 0	523 0
Importaciones de bienes (excluye activos fijos) gravados tarifa 12%	504 40,270.68	514 40,270.68	524 4,832.48
Importaciones de activos fijos gravados tarifa 12%	505 17,550.19	515 17,550.19	525 2,106.02
Importaciones de bienes (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	506 0	516 0	
Adquisiciones y pagos (incluye activos fijos) gravados tarifa 0%	507 1,167.86	517 1,167.86	
Adquisiciones realizadas a contribuyentes RISE		518 108	
<b>TOTAL ADQUISICIONES Y PAGOS</b>	<b>509 77,304.12</b>	<b>519 77,412.12</b>	<b>529 9,136.35</b>
Adquisiciones no objeto de IVA		531 0	
Adquisiciones exentas del pago de IVA		532 0	
Notas de crédito tarifa 0% por compensar próximo mes (informativo)		533 0	
Notas de crédito tarifa 12% por compensar próximo mes (informativo)		534 0	544 0
Pagos netos por reembolso como intermediario (informativo)		535 0	545 0
Factor de proporcionalidad para crédito tributario	(411 + 412 + 415 + 416 + 417 + 418) / 419 553 1		
Crédito tributario aplicable en este período (De acuerdo al Factor de Proporcionalidad o a su Contabilidad)	(521 + 522 + 524 + 525) x 553 554 9,136.35		

RESUMEN IMPOSITIVO: AGENTE DE PERCEPCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	
Impuesto causado (SI 499 - 554 es mayor que cero)	601 0
Crédito tributario aplicable en este período (SI 499 - 554 es menor que cero)	602 2,428.88

# ANEXO 10 – DECLARACIÓN IMPUESTO A LA RENTA

FORMULARIO 102 DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES Y SUCESIONES INDIVISAS No. FORMULARIO 68021297

Resolución No. NAC-DGERCG12-00829 OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN (O)ORIGINAL - (S)SUSTITUTIVA 031 S

AÑO 102 2012 No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE 104 63638140

200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO DE DEPENDENCIA 105

RUC 201 1802835924001 202 GALLARDO GARCES MARCO VINICIO

## ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE LA PERSONA NATURAL OBLIGADA A LLEVAR CONTABILIDAD Y SUCESIONES INDIVISAS

ESTADO DE SITUACIÓN		TOTAL PATRIMONIO NETO		598
ACTIVO		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		(499 + 598) 599
ACTIVO CORRIENTE		ESTADO DE RESULTADOS		
		INGRESOS		
Efectivo (Caja), bancos	311 31,778.41			
Inversiones corrientes	312 0	Ventas netas locales gravadas con tarifa 12% de IVA	601 483,414.39	
Cuentas y documentos por cobrar clientes - corriente		Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% o exentas de IVA	602 191.5	
Relacionados / Locales	313 36,780	Exportaciones netas	603 0	
Relacionados / Del exterior	314 0	Otros ingresos provenientes del exterior	604 0	
No relacionados / Locales	315 0	Rendimientos financieros	605 70.14	
No relacionados / Del exterior	316 0	Otras rentas gravadas	606 0	
Otras cuentas y documentos por cobrar - corriente		Utilidad en venta de propiedades, planta y equipo	607 0	
Relacionados / Locales	317 0	Dividendos gravados	608 0	
Relacionados / Del exterior	318 0	Rentas exentas	612 0	
No relacionados / Locales	319 0	TOTAL INGRESOS	(Sumar del 601 al 612) 699 483,676.03	
No relacionados / Del exterior	320 0	Ventas netas de propiedades, planta y equipo (informativo)	691 0	
(-) Provisión cuentas incobrables	321 0	Ingresos por reembolso como intermediario (informativo)	692 0	
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (ISD)	322 0	COSTOS Y GASTOS		
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	323 708.2	COSTO GASTO		
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)	324 3,225.86	Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	701 82,162.79	
Inventario de materia prima	325 0	Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	702 103,717.95	
Inventario de productos en proceso	326 0	Importaciones de bienes no producidos por el sujeto pasivo	703 212,805.88	704 0
Inventario de suministros y materiales	327 0	(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	705 114,794.26	
Inventario de prod. terminados y mercad. en almacén	328 114,794.26	Inventario inicial de materia prima	706 0	
Mercaderías en tránsito	329 0	Compras netas locales de materia prima	707 0	
Inventario repuestos, herramientas y accesorios	330 0	Importaciones de materia prima	708 0	
Activos pagados por anticipado	331 0	(-) Inventario final de materia prima	709 0	
Otros activos corrientes	332 0	Inventario inicial de productos en proceso	710 0	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	339 187,286.73	(-) Inventario final de productos en proceso	711 0	
ACTIVO NO CORRIENTE				
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO				
Inmuebles (excepto terrenos)	341 0			
Naves, aeronaves, barcas y similares	342 0			

Muebles y enseres	343	2,271.08	Inventario inicial de productos terminados	712	0	
Maquinaria, equipo e instalaciones	344	76,370.15	(-) Inventario final de productos terminados	713	0	
Equipo de computación y software	345	2,041	Sueldos, salarios y demás remuneraciones que			
Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	346	44,807.69	constituyen materia gravada del IESS	715	0	21,508.89
Otras propiedades, planta y equipo	347	0	Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones			
(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	348	20,588.85	que no constituyen materia gravada del IESS	717	0	10,948.55
Terrenos	349	0	Aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)	719	0	3,574.97
Obras en proceso	350	0	Honorarios profesionales y dietas	721	0	2,340
TOTAL PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	369	104,901.07	Honorarios a extranjeros por servicios ocasionales	723	0	0
ACTIVO DIFERIDO (INTANGIBLE)			Arrendamiento de inmuebles	725	0	0
Marcas, patentes, derechos de llave y otros similares	371	0	Mantenimiento y reparaciones	727	0	40,932.42
Gastos de organización y constitución	373	0	Combustibles	729	0	2,970.65
Gastos de investigación, exploración y similares	375	0	Promoción y publicidad	731	0	0
Otros activos diferidos	377	0	Suministros y materiales	733	0	12,643.38
(-) Amortización acumulada	378	0	Transporte	735	0	13,275.85
TOTAL ACTIVO DIFERIDO	379	0	Provisiones / Para jubilación patronal	737	0	0
ACTIVO LARGO PLAZO			Provisiones / Para desahucio	739	0	0
Inversiones largo plazo / Acciones y participaciones	381	0	Provisiones / Para cuentas incobrables			
Inversiones largo plazo / Otras	382	0	Provisiones / Otras provisiones	743	0	0
Cuentas y documentos por cobrar clientes - largo plazo			Arrendamiento mercantil / Local	745	0	0
Relacionados / Locales	383	0	Arrendamiento mercantil / Del exterior	747	0	0
Relacionados / Del exterior	384	0	Comisiones / Local	749	0	282.6
No relacionados / Locales	385	0	Comisiones / Del exterior	751	0	0
No relacionados / Del exterior	386	0	Intereses bancarios			
Otras cuentas y documentos por cobrar - largo plazo			Local	753	0	4,401.51
Relacionados / Locales	387	0	Del exterior	755	0	0
Relacionados / Del exterior	388	0	Intereses pagados a terceros			
No relacionados / Locales	389	0	Relacionados / Local	757	0	0
No relacionados / Del exterior	390	0	Relacionados / Del exterior	759	0	0
(-) Provisión cuentas incobrables	391	0	No relacionados / Local	761	0	0
Otros activos largo plazo	392	0	No relacionados / Del exterior	763	0	0
TOTAL ACTIVO LARGO PLAZO	397	0	Pérdida en venta de activos / Relacionadas	765	0	0
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	(369 + 379 + 397)	104,901.07	Pérdida en venta de activos / No relacionadas	767	0	0
TOTAL DEL ACTIVO	(339 + 398)	292,187.8	Otras pérdidas	769	0	0
			Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	771	0	1,682.75
			Gastos indirectos asignados desde el exterior por partes relacionadas	773	0	0
PASIVO			Gastos de gestión	775		0
PASIVO CORRIENTE			Impuestos, contribuciones y otros	776		6,423.63
Cuentas y documentos por pagar proveedores - corriente			Gastos de viaje	777	0	2,666.32
Relacionados / Locales	411	4,520	IVA que se carga al costo o gasto	779	0	0
Relacionados / Del exterior	412	0	Depreciación de propiedades, planta y equipo			
No relacionados / Locales	413	0	Acelerada	781	0	0
No relacionados / Del exterior	414	0	No acelerada	783	0	0
Obligaciones con instituciones financieras - corriente			Amortizaciones	785	0	0
Locales	415	0				

Del exterior	416	0	Servicios públicos	787	0	788	0
Otras cuentas y documentos por pagar - corriente			Pagos por otros servicios	789	0	790	27,967.97
Relacionados / Locales	419	0	Pagos por otros bienes	791	0	792	43,716.57
Relacionados / Del exterior	420	0	TOTAL COSTOS	797	283,892.36		
No relacionados / Locales	421	0	TOTAL GASTOS			798	195,336.06
No relacionados / Del exterior	422	0	TOTAL COSTOS Y GASTOS		(797 + 798)	799	479,228.42
Transferencias casa matriz y sucursales (del exterior)	425	0	Baja de inventario (informativo)			794	0
Crédito a mutuo	426	0	Pago por reembolso como reembolsante (informativo)			795	0
Provisiones	428	0	Pago por reembolso como intermediario (informativo)			796	0
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>439</b>	<b>4,520</b>					
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	(699 - 799 mayor a 0)		801	4,447.61
Cuentas y documentos por pagar proveedores - largo plazo			<b>PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	(699 - 799 menor a 0)		802	0
Relacionados / Locales	441	0	Cálculo de base participación a trabajadores				
Relacionados / Del exterior	442	0	(+) Ajuste por precios de transferencia			097	0
No relacionados / Locales	443	0	Base de cálculo de participación a trabajadores			098	4,447.61
No relacionados / Del exterior	444	0	(-) Participación a trabajadores			803	667.14
Obligaciones con instituciones financieras - largo plazo			(-) Dividendos exentos			804	0
Locales	445	70,978.41	(-) Otras rentas exentas			805	0
Del exterior	446	0	(-) Otras rentas exentas derivadas del COPCI			806	0
Otras cuentas y documentos por pagar - largo plazo			(+) Gastos no deducibles locales			807	0
Relacionados / Locales	449	0	(+) Gastos no deducibles del exterior			808	0
Relacionados / Del exterior	450	0	(+) Gastos incurridos para generar ingresos exentos			809	0
No relacionados / Locales	451	0	(+) Participación trabajadores atribuibles a ingresos exentos				
No relacionados / Del exterior	452	0	Fórmula: { (804 x 15%) + [(805 + 806 - 809) x 15% ] }			810	0
Transferencias casa matriz y sucursales (del exterior)	453	0	(-) Amortización pérdidas tributarias de años anteriores			811	0
Crédito a mutuo	454	0	(-) Deduciones por leyes especiales			812	0
Provisiones para jubilación patronal	456	0	(-) Deduciones especiales derivadas del COPCI			813	0
Provisiones para desahucio	457	0	(+) Ajuste por precios de transferencia			814	0
Otras provisiones	458	0	(-) Dedución por incremento neto de empleados			815	0
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>469</b>	<b>70,978.41</b>	(-) Dedución por pago a trabajadores con discapacidad			816	0
Pasivos diferidos	479	0	(-) Ingresos sujetos a Impuesto a la Renta único			817	0
Otros pasivos	489	0	(*) Costos y gastos deducibles incurridos para generar ingresos				
<b>TOTAL DEL PASIVO</b> (439 + 469 + 479 + 489)	<b>499</b>	<b>75,498.41</b>	sujetos a Impuesto a la Renta único			818	0
			<b>UTILIDAD GRAVABLE</b>			819	3,780.47
			<b>PÉRDIDA</b>			829	0

RENTAS GRAVADAS DE TRABAJO Y CAPITAL	Avalúo	Ingresos	Gastos Deducibles	Renta Imponible		
Actividades empresariales con registro de ingresos y egresos		481	0.00	491	0.00	
Ingresos sujetos a Impuesto a la Renta único		510	0			
Libre ejercicio profesional		511	0	521	0	
Ocupación liberal (Incluye comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos)		512	0	522	0	
Arriendo de bienes inmuebles	503	0	513	0	523	0
Arriendo de otros activos	504	0	514	0	524	0
Rentas agrícolas	505	0	515	0	525	0
Ingreso por regalías		516	0			

Ingresos provenientes del exterior	517	<input type="text" value="0"/>		
Rendimientos financieros	518	<input type="text" value="0"/>		
Dividendos	519	<input type="text" value="0"/>		
Otras rentas gravadas	520	<input type="text" value="0"/>	530	<input type="text" value="0"/>
<b>SUBTOTAL</b>	529	<input type="text" value="0"/>	539	<input type="text" value="0"/>
<b>RENTA IMPONIBLE ANTES DE INGRESOS POR TRABAJO EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA</b>			(819 - 829 + 829 - 539)	549
				<input type="text" value="3,780.47"/>
Sueldos, salarios, indemnizaciones y otros ingresos líquidos del trabajo en relación de dependencia	541	<input type="text" value="3,584.76"/>	551	<input type="text" value="335.18"/>
				559
				<input type="text" value="3,249.58"/>
<b>SUBTOTAL BASE GRAVADA</b>			(549 + 559)	569
				<input type="text" value="7,030.05"/>

<b>OTRAS DEDUCCIONES Y EXONERACIONES</b>		Aplicable al periodo	
Gastos personales - Educación	571	<input type="text" value="0"/>	
Gastos personales - Salud	572	<input type="text" value="0"/>	<b>TOTAL GASTOS</b>
Gastos personales - Alimentación	573	<input type="text" value="0"/>	<b>PERSONALES</b>
Gastos personales - Vivienda	574	<input type="text" value="0"/>	(Sumar del 571 al 575)
Gastos personales - Vestimenta	575	<input type="text" value="0"/>	580
			<input type="text" value="0"/>
Exoneración por tercera edad	576	<input type="text" value="0"/>	
Exoneración por discapacidad	577	<input type="text" value="0"/>	
50% Utilidad atribuible a la sociedad conyugal por las rentas que le corresponda	570	<input type="text" value="0"/>	578
			<input type="text" value="0"/>
<b>SUBTOTAL DEDUCCIONES</b>		(Sumar del 571 al 578)	579
			<input type="text" value="0"/>

<b>OTRAS RENTAS EXENTAS (Informativo)</b>		Impuesto pagado	Ingresos
Ingresos por loterías, rifas y apuestas	581	<input type="text" value="0"/>	583
			<input type="text" value="0"/>
Herencias, legados y donaciones	582	<input type="text" value="0"/>	584
			<input type="text" value="0"/>
Pensiones jubilares			586
			<input type="text" value="0"/>
Otros ingresos exentos			587
			<input type="text" value="0"/>
<b>SUBTOTAL OTRAS RENTAS EXENTAS</b>			589
			<input type="text" value="0"/>

<b>RESUMEN IMPOSITIVO</b>			
<b>BASE IMPONIBLE GRAVADA</b>		(569 - 579)	832
			<input type="text" value="7,030.05"/>
<b>TOTAL IMPUESTO CAUSADO</b>			839
			<input type="text" value="0"/>
(-) Anticipo pagado			840
			<input type="text" value="0.00"/>
(-) Anticipo determinado correspondiente al ejercicio fiscal corriente			841
			<input type="text" value="3,172.53"/>
(=) Impuesto a la Renta causado mayor al anticipo determinado		(839 - 841 mayor a 0)	842
			<input type="text" value="0"/>
(=) Crédito Tributario generado por anticipo (Aplica para ejercicios anteriores al 2010)		(839 - 841 menor a 0)	843
			<input type="text" value="0"/>
(+) Saldo del anticipo pendiente de pago			845
			<input type="text" value="2,488.55"/>
(-) Retenciones en la fuente que le realizaron en el ejercicio fiscal			846
			<input type="text" value="3,225.86"/>
(-) Crédito tributario por dividendos			847
			<input type="text" value="0"/>
(-) Retenciones por ingresos provenientes del exterior con derecho a crédito tributario			848
			<input type="text" value="0"/>
(-) Anticipo de Impuesto a la Renta pagado por espectáculos públicos			849
			<input type="text" value="0"/>
(-) Crédito tributario de años anteriores			850
			<input type="text" value="0"/>
(-) Crédito tributario generado por impuesto a la salida de divisas			851
			<input type="text" value="0"/>
(-) Exoneración y crédito tributario por leyes especiales			852
			<input type="text" value="0"/>
<b>SUBTOTAL IMPUESTO A PAGAR</b>	(842 - 843 + 845 - 846 - 847 - 848 - 849 - 850 - 851 - 852 mayor a 0)		855
			<input type="text" value="0"/>
<b>SUBTOTAL SALDO A FAVOR</b>	(842 - 843 + 845 - 846 - 847 - 848 - 849 - 850 - 851 - 852 menor a 0)		856
			<input type="text" value="737.31"/>
(+) Impuesto a la Renta único			857
			<input type="text" value="0"/>

(-) Crédito Tributario para la liquidación del Impuesto a la Renta único	858	<input type="text" value="0"/>
<b>IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR</b>	859	<input type="text" value="0"/>
<b>SALDO A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE</b>	869	<input type="text" value="737.31"/>
<b>ANTICIPO DETERMINADO PRÓXIMO AÑO</b>	(871 + 872 + 873)	879 <input type="text" value="4,495.23"/>
Primera cuota	871	<input type="text" value="634.68"/>
Anticipo a pagar Segunda cuota	872	<input type="text" value="634.68"/>
Saldo a liquidarse en declaración próximo año	873	<input type="text" value="3,225.87"/>

Pago previo (informativo) 890

**DETALLE DE IMPUTACIÓN AL PAGO (Para declaraciones sustitutivas)**

Interés 897  Impuesto 898  Multa 899

**VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO (Luego de imputación al pago en declaraciones sustitutivas)**

**TOTAL IMPUESTO A PAGAR** (859 - 898) 902

Interés por mora 903

Multa 904

**TOTAL PAGADO** 999

Mediante cheque, débito bancario, efectivo u otras formas de pago 905

Mediante Compensaciones 906

Mediante Notas de Crédito 907

**DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO CARTULARES**

N/C No. 908 <input type="text" value="0"/>	N/C No. 910 <input type="text" value="0"/>	N/C No. 912 <input type="text" value="0"/>	<b>DETALLE DE NOTAS DE CRÉDITO DESMATERIALIZADAS</b>
Valor USD 909 <input type="text" value="0"/>	Valor USD 911 <input type="text" value="0"/>	Valor USD 913 <input type="text" value="0"/>	Valor USD 915 <input type="text" value="0"/>

**DETALLE DE COMPENSACIONES**

Resolución No. 916 <input type="text" value="0"/>	Resolución No. 918 <input type="text" value="0"/>
Valor USD 917 <input type="text" value="0"/>	Valor USD 919 <input type="text" value="0"/>

Declaro que los datos proporcionados en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 101 de la L.R.T.I.)

No. ID SUJETO PASIVO / REP. LEGAL 198  RUC CONTADOR 199

FORMA DE PAGO 921

BANCO 922

La presente información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente  
 Numero Serial: 870769018431  
 Fecha Recaudación: 17/06/2013

ANEXO 11 - FOTOS

















