

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO:

ANÁLISIS A LAS CUENTAS POR COBRAR DEL COMERCIAL
“ALMACENES EL COSTO” DE LA PARROQUIA BORBÓN CANTÓN
ELOY ALFARO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABILIDAD – NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS CONTABLES

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

AUTOR(A): HURTADO QUIÑÓNEZ DIAMELA ROSANGELA

ASESOR(A): MGT. AGUILAR QUIÑÓNEZ VERÓNICA

Octubre, 2017

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCE Esmeraldas, previo a la obtención del título de Ingeniera y Contabilidad y Auditoría CPA.

MGT. VERÓNICA AGUILAR QUIÑONEZ
ASESORA DE TESIS

ECON. MIRNA CHICHANDE
LECTOR 1

MGT. CECILIA VELASCO
LECTORA 2

MGT. PAOLA SAMANIEGO
DIRECTORA DE ESCUELA

AUTORÍA DE TESIS

Yo, HURTADO QUIÑÓNEZ DIAMELA ROSANGELA, portadora de la cédula de ciudadanía # 092300696-9, matrícula # 8672, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Esmeraldas, declaro que el desarrollo de la presente investigación, es de mi autoría, aclarando que los datos históricos, confidenciales relacionados a las cuentas por cobrar en cartera vencidas y por vencer, son proporcionados por parte del propietario del Comercial “Almacenes el Costo” de la Parroquia Borbón, señor García Malagón Alex Joel, la entrevista elaborada en el actual trabajo de tesis, fue realizada por mí autoría y la ayuda de mi asesora MGT. Verónica Aguilar y mis docentes MGT. Cecilia Velasco, Dra. Tahimi Achilie.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola, exclusiva responsabilidad legal y académica.

Diamela Rosangela Hurtado Quiñonez

C.I. 092300696-9

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a las personas más importantes de mi vida, mi madre la señora María Alicia Quiñónez Batalla por permite estar en este mundo, gracias a ella he podido llevar a cabo mis metas y anhelos, a mi pequeña princesa primogénita Katherin Jamileth Obando Hurtado, quién ha sido mi compañera incondicional de aula durante el proceso de formación profesional, mi pilar fundamental, mi fortaleza para seguir en adelante.

Es ella quien se gradúa como Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, a mi esposo Ronald Obando por su apoyo y aporte en el desarrollo de mi carrera, a mi abuela María Magdalena Batalla Betancourt por sus sabios consejos que de una u otra han influido en mi vida, ya que es la culminación de una parte de mi carrera profesional y el inicio de otras.

Diamela Hurtado

AGRADECIMIENTO

De antemano agradecer a Dios por concederme sabiduría, fe, salud y la constancia para cumplir mis metas y objetivos.

Agradecer a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Esmeraldas, por la oportunidad que me brindó al permitirme ser uno de sus miembros, para mejorar y ser artífices del cambio en la calidad de educación relacionado al perfil profesional.

A mi asesora de tesis MGT. Verónica Aguilar Quiñónez, por su valiosa alineación, ideas y recomendaciones, cuya motivación y estímulo constante hicieron posible la realización de este proyecto de investigación.

A todos los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, quienes han sido guías y amigos en el fortalecimiento de los conocimientos adquiridos.

Al señor Alex Joel García Malagón, propietario de “Almacenes el Costo” de la Parroquia Borbón, por darme la oportunidad de ser partícipe de la información financiera y confidencial de su empresa para el desarrollo del presente trabajo de tesis.

No podrían faltar mis compañeros de aulas, los amigos y familiares más cercanos, que me han acompañado durante el proceso de mi formación profesional, gracias por su amistad y apoyo incondicional en los momentos más difíciles.

Diamela Hurtado

ÍNDICE GENERAL

| | |
|----------------------------------|-----|
| TRIBUNAL DE GRADUACIÓN | ii |
| AUTORÍA DE TESIS | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| ÍNDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE FIGURAS | ix |
| ÍNDICE DE ANEXOS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I | 2 |
| 1. MARCO TEÓRICO | 2 |
| 1.1 Fundamentación Teórica..... | 2 |
| 1.1.1. Empresa | 2 |
| 1.1.2. Crédito | 2 |
| 1.1.3. Crédito de Consumo | 3 |
| 1.1.4. Políticas Contables | 3 |
| 1.1.5. Políticas | 3 |
| 1.1.6. Cobranza..... | 4 |
| 1.1.7. Gestión de Cobranza..... | 4 |
| 1.1.8. Cartera Vencida | 4 |
| 1.1.9. Riesgo crediticio..... | 4 |

| | |
|---|-----------|
| 1.1.10. Ventas a crédito | 5 |
| 1.1.11. Cuentas por cobrar..... | 5 |
| 1.1.12. Cuentas incobrables..... | 6 |
| 1.1.13. Valores máximos por el pago tardío..... | 6 |
| 1.1.14. Morosidad..... | 6 |
| 1.2. Estudios relacionados..... | 7 |
| 1.3. Fundamentación Legal | 10 |
| CAPÍTULO II..... | 11 |
| 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 11 |
| 2.1. Aspectos metodológicos de la investigación..... | 11 |
| 2.1.1. Tipo de investigación | 11 |
| 2.1.2. Metodología de investigación..... | 11 |
| 2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS..... | 12 |
| 2.2.1. Información primaria..... | 12 |
| 2.2.2. Información secundaria | 12 |
| 2.2.3. Información tercería | 12 |
| 2.3. DISEÑO ESTADÍSTICO | 13 |
| 2.3.1. Universo o Población | 13 |
| 2.3.2. Muestra | 13 |
| CAPITULO III..... | 16 |
| 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 16 |
| 3.1. Situación financiera..... | 16 |
| 3.1.1. Cartera de crédito de almacenes el costo vs Cartera vencida..... | 16 |
| 3.1.2. Cartera por vencer | 17 |
| 3.2. Aprobación..... | 18 |
| 3.2.1. Recaudación | 19 |
| 3.2.2. Control de créditos y cobranza. | 20 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO IV | 21 |
| 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 21 |
| 4.1. CONCLUSIONES | 21 |
| | 22 |
| CAPITULO V | 23 |
| 5. PROPUESTA | 23 |
| 5.1. Descripción de la empresa | 23 |
| 5.2. Presentación | 23 |
| 5.2.1. OBJETIVOS | 24 |
| 5.2.1.1. Objetivo general..... | 24 |
| 5.2.1.2. Objetivos específicos | 24 |
| 5.3. ALCANCE..... | 24 |
| 5.5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA..... | 25 |
| 5.5.1. MISIÓN | 25 |
| 5.5.2. VISIÓN..... | 25 |
| 5.5.3. VALORES..... | 25 |
| 5.5.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 26 |
| 5.5.4.1. FUNCIONES..... | 27 |
| 5.5.4.1.1. Funciones del gerente | 27 |
| 5.5.4.1.2. Funciones del administrador..... | 27 |
| 5.5.4.1.3. Funciones del vendedor | 27 |
| □ Atención cortes y cordial al cliente..... | 27 |
| 5.5.4.1.4. Recaudador | 28 |
| 5.5.5. POLÍTICA CONTABLE A LAS CUENTAS POR COBRAR..... | 28 |
| 5.5.5.1. Reconocimiento y medición | 28 |
| 5.5.5.2. Revelación | 29 |
| 5.5.6. Políticas de crédito | 29 |

| | |
|--|----|
| 5.5.6.1. Políticas de cobranza | 31 |
| 5.5.7. Estrategias de recuperación de los créditos | 32 |
| 5.6. PROCESO | 34 |
| 5.6.1. Proceso de aprobación crediticia | 35 |
| 5.6.2. Proceso de recaudación | 36 |
| 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 37 |
| 7. ANEXOS..... | 43 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Representación de la muestra | 14 |
| Tabla 2 Matriz categorial | 15 |
| Tabla 3 Cartera de crédito | 17 |
| Tabla 4 Plazos de crédito | 30 |
| Tabla 5 Descuento por pre-cancelación de crédito | 32 |
| Tabla 6 Recargo por tardíos | 33 |
| Tabla 7 Tasa de interés de mora | 33 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Cartera global el costo el costo..... | 18 |
|--|----|

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1- Nómina de propietario de almacenes | 43 |
| Anexo 2- Nómina de Almacenes el Costo | 43 |
| Anexo 3- Cartera total..... | 44 |
| Anexo 4- Cartera vencida | 44 |
| Anexo 5- Cartera por vencer..... | 44 |
| Anexo 6 - Requisitos de crédito..... | 44 |
| Anexo 7- Solicitud de crédito | 45 |
| Anexo 8- Base de datos para clientes | 46 |
| Anexo 9- Presupuesto | 47 |
| Anexo 10- Financiamiento..... | 47 |
| Anexo 11- Normas Éticas | 47 |
| Anexo 12 - Nómina de la Cartera de crédito Almacenes el Costo | 48 |
| Anexo 13- Definición conceptualización y operacionalización de las variables..... | 52 |
| Anexo 14- Cronograma de actividades..... | 53 |
| Anexo 15- Instrumentos #1 Encuestas a empleados..... | 54 |
| Anexo 16- Instrumento #2 Encuestas a clientes | 56 |
| Anexo 17- Instrumento #3 Entrevista a Gerente | 58 |
| Anexo 18- Instrumento #4 Encuesta a propietarios de almacenes | 59 |
| Anexo 19- Fotografías | 61 |
| Anexo 20- Entrevista | 62 |

RESUMEN

En la presente investigación se planteó analizar el sistema de crédito y cobranza, utilizado por el Comercial “Almacenes el Costo” de la parroquia Borbón del Cantón Eloy Alfaro, ubicado al Norte de la Provincia de Esmeraldas, dedicado a la comercialización de muebles, electrodomésticos y productos para el hogar, dirigidas al público en general. Para ello se realizó un estudio no experimental con diseño transeccional de tipo descriptivo. Esta investigación se desarrolló con la recolección de información, se utilizaron las técnicas e instrumentos como la entrevista estructurada al gerente propietario del almacén, además tres modelos de encuestas realizadas a 4 trabajadores, 85 clientes y 5 propietarios de comerciales de electrodomésticos; y la revisión documental relacionada a la cartera de crédito; se logró recabar información a través de buscadores científicos como Dialnet, Redalyc, Scielo. Entre los resultados más relevantes se encontró que el almacén no cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas, no existe un eficiente análisis en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar a clientes. Entre las conclusiones más relevantes se pudo evidenciar que “ALMACENES EL COSTO” al no disponer de un sistema de control definido, para la aprobación, recaudación y seguimiento de las cuentas por cobrar a cliente, podría afectar, la liquidez corriente del negocio, para ello se planteó una propuesta de mejoramiento alternativo.

Palabras clave: cuentas por cobrar clientes; políticas de créditos cobranzas; cartera de crédito vencida; estrategias de cobranza.

ABSTRACT

The present research was made to analyze the credit and collection system used by "Almacenes el Costo" from Borbon parish, from Eloy Alfaro canton to the Northern Esmeraldas province that is dedicated to sell furniture, household appliances and home products for the general public. For this reason, a non-experimental study with descriptive transactional design was performed. This research was developed with the collection of information; techniques and instruments were used as the structured interview the manager of the store, as well as three survey models carried out to 4 workers, 85 customers and 5 owners of commercial appliances; and documents related to the credit portfolio. It was possible to collect information through scientific researchers such as Dialnet, Redalyc, Scielo. One of the most relevant results that were found is that the warehouse does not have defined credit and collection policies and there has not been an efficient analysis in the control and monitoring of receivable accounts. Also, it was possible to conclude that not having a defined control system, collection and follow-up of receivable accounts could affect the current liquidity of the business. Therefore, an alternative improvement proposal was proposed.

Keywords: Receivable accounts; credit collection policies; overdue loan portfolio; collection strategies.

INTRODUCCIÓN

Dentro de las actividades del comercio, se encuentra Almacenes el Costo, ubicado en la parroquia Borbón al norte de la provincia de Esmeraldas, el negocio inició sus actividades económicas el 11 de junio del año 2009, en la actualidad cuenta con dos locales con la venta al por menor de muebles, electrodomésticos y productos para el hogar.

Las ventas de bienes o servicios serán reconocidas como ingresos una vez deducidos todos costes y gastos incurridos en la transformación y “se hayan transferidos como importe del precio de venta”. Estas ventas pueden ser clasificadas, al contado y a crédito, siendo esta última la que genera las cuentas por cobra a clientes (Sánchez y Rojo, 2001)

La cuenta por cobrar a clientes, es una de las partidas más significativa que tiene una empresa dentro de sus activos, por lo que las empresas que facturen mayormente a plazo deberán establecer políticas de crédito y cobranza efectivas, la no implementación de políticas y procedimientos afectará la gestión administrativa y financiera de la empresa, mantener valores altos por concepto de cartera vencida provocará una iliquidez y baja rentabilidad del negocio, adicional a esto es esencial que las organizaciones cuente con un personal altamente calificado en los temas antes señalados.

Por tal motivo, es importante determinar el análisis de la cartera de clientes a través de la revisión documental, con ello conocer el estado actual de las cuentas por cobrar del comercial, lo cual permitirá, la recuperación de la cartera vencida de clientes, y de esta manera se obtendrán resultados efectivos de acuerdo a las propuestas que se establezcan como una medida para la toma de decisiones.

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el sistema de crédito y cobranza, utilizado por Comercial “Almacenes el Costo”, los resultados permitieron identificar el número y plazo de operaciones vencidas, en base a los datos obtenidos, se pudo plantear estrategias de recuperación de cartera, establecer políticas de crédito y cobranza, desarrollar un proceso de gestión de cobro, acciones que beneficiarán a la gestión administrativa y financiera del almacén.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

Este apartado está enmarcado en los diferentes enfoques que contribuyen al desarrollo de la economía, relacionado con el sector comercial, específicamente a los almacenes de electrodomésticos de línea blanca. Basados en autores científicos, que son parte en el desarrollo de esta investigación como guía para el cumplimiento de los objetivos.

1.1 Fundamentación Teórica

1.1.1. Empresa

Entre las diferentes definiciones que plantea Gil (2013), la empresa está compuesta por el grupo de personas y de recursos materiales, con el fin de generar beneficios entre sus partes. Para Drucker (2000), indica que en ella se mercantiliza los bienes y servicios con el propósito de obtener ganancias. Finalmente, Rodríguez y otros (2011), expresan que es el lugar donde se inicia el desarrollo de los proyectos fundamentales que establecen la esencia de la entidad.

1.1.2. Crédito

Según López (2008), el crédito es una herramienta validada a través de la firma de un contrato concedido a “empresas y personas naturales”; sin embargo Morales y Morales (2014), lo definen como un empréstito monetario en donde el cliente se responsabiliza en reembolsar el monto requerido en periodos pactados.

La Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador hace referencia sobre la categorización de los créditos, de acuerdo a las necesidades del cliente, estos pueden ser de “vivienda, microcrédito, educativo y consumo”. Sin embargo, este último tiene un vencimiento especial.

Además, los “CRÉDITOS DE CONSUMO”, son asignados a individuos que se comprometen a la cancelación por adquirir dichos bienes o servicios, aquellos que no han sido destinados a actividades lucrativas, siendo cubiertos con los ingresos percibidos, con el fin de cubrir sus necesidades básicas (Superintendencia de Bancos y Seguros de la República del Ecuador, 2011)

1.1.3. Crédito de Consumo

De acuerdo a Aching (2006), indica que los créditos de consumos, se conceden a las personas por obtener productos o servicio en cuotas. Con la finalidad obtener la retribución de aquellos bienes y servicios, siempre y cuando no se relacionen con la actividad económica de la empresa. Finalmente Expansión (2017), indica que son otorgados de manera personal al núcleo familiar y adheridas al gasto no prestatario.

1.1.4. Políticas Contables

Según Arroyo (2008) indica, las políticas contables están sujetas a reformas, correcciones y errores de acuerdo a la necesidad de las empresas, siempre y cuando sean informadas y sustentadas. Por otro lado, la (Norma Internacional de Contabilidad 08, 2005), toda empresa debe contar con políticas contables ya que son fundamentales dentro de las prácticas contables, lo que permite cumplir los procedimientos y lineamientos de control relacionados a la elaboración y presentación de los estados financieros. Finalmente Carrera (2015), manifiesta que la adopción de las políticas contables deben ajustarse a las “Normas Internacionales de Información Financiera” con la finalidad de control y bases legales.

1.1.5. Políticas

Según Toro (2016), considera que las “Políticas” deben analizarse de manera muy cuidadosa porque de ello dependerá la aprobación del crédito de igual forma, el perfil crediticio del cliente. Conforme a Morales, Alcocer, y Morales (2013), infieren que son herramientas aplicables para incrementar las ventas y estas se ajustan a las normas y necesidades de la empresa, Además González, Hernández, y Gil (2012), indican que toda empresa que venda a crédito, es indispensable que constituya las políticas de créditos necesarias, lo que hace más sencillas la actividad empresarial.

1.1.6. Cobranza

Según Molina (2005), infiere que la cobranza es obligación del área de crédito y cobranza de la entidad, con el fin de recaudarla en su totalidad. Por otro lado Acción International Headquarters (2008), lo definen como el segmento primordial en el ciclo de la venta a crédito, mientras que “la gestión de cobranza” es el vínculo de operaciones organizadas pertinentemente para el recobro de la cartera de crédito.

1.1.7. Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza se constituye de acuerdo al desempeño del cliente en la cancelación de las letras pactadas, estas pueden clasificarse de la siguiente manera según Morales y Morales (2014):

- Cobranza normal
- Cobranza preventiva
- Cobranza administrativa
- Cobranza domiciliaria
- Cobranza extrajudicial
- Cobranza prejudicial
- Cobranza judicial (pag.152).

1.1.8. Cartera Vencida

Para Pérez (2008), la cartera vencida está conformada por los créditos otorgados, ya sean de bienes o servicios que se encuentran impagos a las fechas establecidas. Por ende para Sanger (2011), es la parte del activo corriente de la empresa, compuesta por la documentación crediticia de aquellos créditos que no han sido cancelados en su fecha de vencimiento.

1.1.9. Riesgo crediticio

Según información obtenida de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2003), define al riesgo crediticio como la probabilidad a la omisión en la cancelación de las obligaciones pendiente adquiridas. Del mismo modo este debe ser medido

continuamente bajo procedimientos y técnicas, aplicando la siguiente fórmula: “Riesgo crediticio = Cartera vencida /Cartera por vencer + cartera vencida”.

Es por ello que Morales, Alcocer, y Morales (2013), indican que se debe medir el riesgo crediticio del clientes a través del método de las “5Cs”,cabe mencionar las siguientes: Carácter.- Se analiza el comportamiento del cliente frente a otras situaciones crediticias Capacidad.- El cliente está obligado a realizar sus pagos de acuerdo a la capacidad analizada. Capital.- Son activos documentados a nombre del deudor, conjuntamente con la evaluación de la situación financiera. Colateral.- Intervienen los activos que son dejados como garantías ante la operación crediticia. Condiciones.- Dependen de las influencias de los factores que puedan afectar a las condiciones del crédito.

Es importante mencionar a Córdova (2012), en donde hace referencia similares a las definiciones del método de las “5Cs”, las empresas que se didequen a vender a crédito, es esencial el buen manejo de sus recursos económicos preveniendo el riesgo.

1.1.10. Ventas a crédito

Las ventas a crédito según Morales y Morales (2014), fueron aplicadas por las empresas para resarcir la falta de solvencia económica, con la entrega de productos a ser cancelados posteriormente, Según Farfán y R (2007), hacen referencia que se obtiene el riesgo de que los clientes no paguen, es por ello necesario registrar las respectivas provisiones; dado a que son dificultosas de recaudación, formando parte del gasto y disminuye las cuentas por cobrar, viéndose reflejadas en el Estado de Resultado.

1.1.11. Cuentas por cobrar

Conforme a Morales, Alcocer, y Morales (2013), indican que las “cuentas por cobrar” son producto del otorgamiento de “creditos comerciales a clientes”, en periodos de pago, por el bien recibido a un determinado plazo; sin embargo para Meigs, Willians, Bettner, y Haka (2005), consideran que las cuentas por cobrar forman parte de los activos de la empresa, convirtiéndose con facilidad en efectivo circulante, para cubrir sus necesidades. Por otra parte Chillida (2003), manifiesta que dichas cuentas se gerenan al diferir un bien o servicio en cuotas, administradas de manera cigilosa, ya que podría conllevar al aumento del riesgo generando cuentas dificultosas de cobro.

1.1.12. Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables son producto de ventas a créditos, ya sean por bienes o servicios, lo que trae consigo rentabilidad, cabe recalcar dichos créditos no cancelados por los clientes, se transforman en gastos por cuentas malas o cuentas incobrables de acuerdo a la entidad Horngren, Sunden, y Elliott (2000). Para Bernal (2004), las cuentas incobrables dependen de las políticas y normativas de la empresa para determinar cuando una cuenta incobrable debe cargarse al gasto.

Finalmente Horngren (2004), infiere que los gastos incurrido en cuentas incobrables de las entidades forman parte de la actividad considerada como “gastos operativos”. Para Márquez (2007), la “Determinación y registro de las provisiones”, deben realizarse por anticipado los “gastos o pérdidas” siempre y cuando ocurra la acción de igual forma exista valor, se los contabiliza cuando se hayan efectuado dichos beneficios.

1.1.13. Valores máximos por el pago tardío

Según la Superintendencia de Compañías (2013), establece los “valores máximos por el pago tardío de cuotas en ventas a crédito”, dichos montos son aplicables a personas que hacen uso de compras a crédito, sin considerar los días transcurrido en el atraso dado por el incumplimiento de una obligación de pago.

1.1.14. Morosidad

En lo referente a la morosidad Acción International Headquarters (2008), la define, cuando el cliente incumple la cancelación oportuna de sus letras establecidas, provocando dificultades de cobranza; según lo manifestado por la Súptendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2003), la mora es definida como la demora en el cumplimiento del pago a tiempo la cual origina interés; finalmente el (Banco Central del Ecuador, 2013), establece los rango en la tasa de interés por mora única y expresamente a los montos vencidos hasta el 10% a los días transcurridos.

1.2. Estudios relacionados

Se han realizado algunos estudios referente al tema, donde se pueden comprobar las diferentes opiniones de ciertos autores, como Murillo (2013), analizó la Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en empresas Concesionarias de Maracaibo, tipo de investigación descriptiva, aplicada a 3 empresas; como resultados indicaron que se planifica estableciendo los objetivos estratégicos de la unidad de auditoría, con la determinación de riesgos y procedimientos específicos a ejecutar; concluyó se llevan a base de políticas establecidas, mediante los registros pertinentes, presentan deficiencias en cuanto a los controles contables, para determinar la probabilidad de ocurrencia de pérdida en cuanto a los monto para la provisión de cuentas incobrables.

De acuerdo con Goyo y Olivero (2014), referente al estudio realizado a la Empresa Dimo, C.A. de Valencia Carabobo; se analizaron los Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar; con una investigación de tipo descriptivo. se aplicó un cuestionario a cuatro personas del departamento de Cuentas por Cobrar; obteniendo como resultados eficientes a un nivel competitivo que le permitirá planificar y disponer de efectivo con más rapidez, evitando los altos saldos de cuentas incobrables; en la cual se concluyó que la empresa presento debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, para medir con exactitud la cartera de clientes a crédito, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo.

Conforme a Rodríguez (2008), de la Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa España; se analizó recopilar las diversas teorías que justifiquen el uso del crédito comercial y agruparlas; el tipo de investigación consistió en los 4 modelos macroeconómicos, discriminación de precios, información asimétrica, procesos de liquidación e insolvencia; con el problema que no existe una teoría del crédito comercial única y uniforme.

Dando como resultado que los créditos comerciales se han caracterizado por la falta de una teoría general de este tipo de financiación, siendo diversos los modelos que se han planteado y contrastado para justificar el uso del mismo; con la conclusión que las

aportaciones teóricas y empíricas clasificadas de acuerdo al motivo que subyace de la utilización de instrumentos financieros.

Por otro lado Marrero (2014), analizó los procesos de evaluación crediticia aplicados por los bancos universales privados al examinar las solicitudes de crédito efectuadas por las empresas (PYMES) de Venezuela; aplicó una investigación de campo a 30 empresas y 15 bancos; obtuvo como resultado que las Instituciones Financieras son muy rigurosas en lo que se refiere al análisis de la Situación Financiera, por ello confieren mayor importancia a otros factores para el otorgamiento de los créditos.

Concluyeron que los bancos analizan diversas variables no financieras, como el historial crediticio de la empresa como cliente de la institución y con el sistema financiero, los movimientos de sus cuentas de propietarios y/o fiadores; aspectos que, junto a las variables financieras, les permiten establecer la viabilidad o no de la operación de financiamiento.

Cabe mencionar a González, Hernández, y Gil (2012), referentes a las empresas del sector de repuestos automotrices de Venezuela; analizó el riesgo de crédito asociado a las empresas; la investigación fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental de campo, aplicó un cuestionario a 12 empresas; en donde obtuvieron como resultado que las políticas de créditos empleadas comúnmente descansan sobre la base de criterios que exigían la figura de un fiador; llegando a la conclusión que los antecedentes crediticios constituyen una debilidad, puesto que no indagan las condiciones económicas del cliente, por lo que esta política debe ser mejorada.

Referente al artículo elaborado por Monge (2005) de la universidad de Mérida, Venezuela; hace énfasis a las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC); con el objetivo de que los principales países del mundo pretendan implantarla de igual forma, se elaboren los estados financieros utilizando los mismos criterios contables; con investigación de campos a empresas europeas importantes; obtuvieron como resultado que la globalización posibilita una ampliación de mercados, la creación de empresas, y la negociación en cualquier lugar del mundo; se concluyó que el 72% de los encuestados consideraban que al aplicarse las NIC, es necesario una adaptación de las normas fiscales para que haya acercamiento entre la información elaborada con criterios contables y fiscales.

Según Vázquez, Limón, y García (2007), realizaron un estudio a la empresa del sector manufacturero México; analizando el flujo financiero y la reducción de los costos administrativos generados por el tiempo en la gestión y recuperación de los créditos incumplidos; el tipo de investigación para medir el riesgo de los créditos fueron los indicadores financieros aplicados a una empresa emblemática del Estado de Veracruz; llegando al resultado entre mayor rentabilidad, menor es la probabilidad que se retrasen en los crédito, sólo se considerará la situación de solvencia de los clientes; se concluyó que la empresa sujeta a estudio sí proveen el material suficiente para evidenciar la importancia de hacer una evaluación del método que se utiliza en la gestión de riesgo de la cartera de clientes.

De acuerdo con Díaz (2010), concerniente a las empresas de los sectores económicos del Perú, analizó evaluar el cumplimiento de la aplicación de las NIIF, en la preparación y presentación de Estados Financieros; el tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva, se empleó un cuestionario a 50 empresas privadas de Lima; como resultados aplicaron NIIF, estos omiten las notas que acompañan a los mismos; concluyendo que las Normas Internacionales de Información Financiera, no se presentan de manera integral, dejando el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo y las Notas Aclaratorias. Sin embargo, será de utilidad para la toma de decisiones empresariales.

Para Usme y Benjumea (2009), las empresas sujetas a estudio fueron las dedicadas al Comercio de Electrodomésticos de Occidente; para ello se analizaron los conocimientos, prácticas gerenciales y administrativas; cuya investigación fue de tipo descriptivo-analítica, aplicada a 15 empresas registradas en la cámara de comercio; como resultado, la administración está direccionada a la planeación teniendo en cuenta los datos y conocimientos del ámbito nacional; en donde se concluyó que cuentan con una área comercial claramente organizada basadas en planes de mercadeo local, que conlleva a un aumento en sus ventas esto refleja la competitividad y productividad.

1.3. Fundamentación Legal

Al realizar el análisis de las cuentas por cobrar de “Almacenes el Costo” de la parroquia Borbón dado que, en la presente investigación se da cumplimiento a lo que establece el artículo 336, de la Constitución de la República del Ecuador, indica que los ecuatorianos ejercerán el comercio equitativo de forma libre y voluntaria con productos de calidad; de la misma manera cabe mencionar a la Ley Orgánica en Defensa del Consumidor de la Asamblea Nacional del Ecuador, referida en sus artículos 47 hace referencia al sistema de crédito, en brindar la información correcta y clara al consumidor al momento adquirir un bien o servicio y el artículo 49 menciona la cobranza de los créditos, no deben ser difamados ni afectados por ende deben aplicarse todos los procedimientos de ley, por ende es necesario concluir que las ventas a créditos deben guardar integridad sin que afecte a ninguna de las partes.

Además, las Normas de Control Interno 405-10 y 405-11, de la Contraloría General del Estado; a más de ello se estipulan los artículos del reglamento y la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, con carácter de obligatoriedad, mismo que se detallan de la siguiente manera, artículo 10 numeral 11, donde manifiesta que se debe realizar la provisión de cuentas incobrables aplicando el “1% anual sobre dicho ejercicio, sin que exceda el 10% de la cartera total”, dando cumplimiento a los procedimientos exigidos en un periodo fiscal relacionados a las cuentas pendientes de cobro.

Por otro lado, el artículo 28 numeral 03, expresa que únicamente se considerarán como gastos “deducibles a las provisiones de créditos incobrables” siempre y cuando no exceda lo que estipula la presente Ley, en caso de existir excedente serán con recargo al Estado de Resultado Integral vigente.

Con el propósito de llevar a cabo negociaciones importantes en cualquier parte del mundo, estas se manejen bajo un mismo lenguaje universal, por ello es necesario cumplir con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF 09), *parrofo B 3.2.6*; por otro lado cabe recalcar que la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 39) numeral 05, hace énfasis sobre los “Instrumentos no financieros: Reconocimiento y valoración”; con la finalidad de dar cumplimiento a los procedimientos, legales y contable que se ajusten a la necesidad de las empresas, con información veraz, oportuna de calidad, lo que conlleva a la toma de decisiones económicas.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Aspectos metodológicos de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación aplicada en el presente estudio, fue de carácter no experimental con diseño transeccional descriptivo según Morales (2012), donde se compilaron los datos reales en momentos únicos, se procedió al análisis, utilizando los documentos históricos puesto que no se manipuló ni alertó ninguna de las variables. Se aplicaron instrumentos como entrevista, encuestas y revisión documental relacionados a las cuentas por cobrar a clientes.

2.1.2. Metodología de investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo, el método que se utilizó fue deductivo según lo manifestado por Cegarra (2012), radica en expresar una hipótesis de acuerdo a los problemas establecidos y en evidenciar las posibles soluciones, por ende se partió de una revisión documental referente a la cartera de crédito vencida y por vencer de Almacenes el Costo.

Además, se utilizó el método inductivo según Cegarra (2012), ya que parte de lo específico para llegar a los datos reales así mismo, se permitió llegar a las conclusiones generales relacionada a cartera de crédito del almacén.

2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.2.1. Información primaria

Se recopiló información oportuna a través de encuestas en donde se tomó el cuestionario de escala tipo Likert; según los autores Gonzalez y López (2001), seguidos de ellos, el cuestionario de Murillo (2013), referente control interno, aplicado a los trabajadores de Almacenes el Costo. Además, se tomó el instrumento validado de Goyo y Olivero (2014), el mismo que fue modificado en algunas de sus interrogantes.

Siendo estas necesarias para el cumplimiento de los objetivos planteados por el investigador aplicados a los clientes del almacén, con el fin de conocer la incidencia de compras, sus necesidades y uso del crédito; adicionalmente a esto, se encuestó a cinco propietarios de almacenes ubicados en la parroquia Borbón.

Previo a ello otra técnica muy importante fue la entrevista direccionada al propietario del almacén de electrodomésticos y productos de línea blanca para el hogar, con el propósito de indagar las políticas de crédito, el control y seguimiento de cada una de las cuentas pendientes de cobro. Finalmente, a esto se procedió al levantamiento de la información a través de la revisión documental correspondiente a la cartera de crédito.

2.2.2. Información secundaria

La información de la investigación fue basada fundamentalmente en revista, libros web, libros de contabilidad, Normas, Leyes y Reglamentos, artículos científicos y revisión documental proporcionados por la empresa.

2.2.3. Información tercería

Se ha adquirió información para el análisis de las cuentas por cobrar a través de páginas de información web como Dialnet, Redalyc, Scielo; Google Académico y otros.

2.3. DISEÑO ESTADÍSTICO

2.3.1. Universo o Población

Se consideró como población finita según Morales (2012), por lo que se conoció el tamaño de la población, siendo esta considerada como pequeña debido al tamaño de la población objeto de estudio fue reducida y no fue necesario acudir a la aplicación de técnicas de muestreo. Toda la población fue consultada con la finalidad de obtener la información que se requirió para el desarrollo de la investigación.

Por ende, el universo para la aplicación de los instrumentos fueron el propietario, trabajadores y clientes de “Almacenes el Costo”, además los propietarios dedicados a la misma actividad, con el objetivo de examinar la rotación de la cartera por cobrar, para ello fue necesario conocer las políticas aplicadas.

2.3.2. Muestra

Se tomó la información en tres muestras finitas, la primera fue direccionadas a los clientes de “Almacenes el Costo” de la Parroquia Borbón, para la aplicación de la revisión documental y análisis de información que respondieron a los objetivos de la investigación, se analizó las cuentas por cobrar a clientes, se conoció el proceso de aprobación, recaudación, seguimiento de los créditos.

La segunda muestra fue enfocada a los propietarios de almacenes de línea blanca ubicados dentro del casco urbano de la Parroquia, para ello se aplicó encuestas, con el propósito de conocer cuáles fueron los procedimientos y las políticas aplicadas para realizar las ventas a créditos.

Por último, se realizó encuestas a los trabajadores involucrados en el sistema de ventas a crédito y cuentas por cobrar el interés de conocer, cómo llevan los registros, respaldo de los clientes. Así mismo se entrevistó al propietario del almacén.

Tabla 1*Representación de la muestra*

| Cantidad | Detalle | Sexo | | Dirección |
|----------|---------------------------------|---------|---------|-----------|
| | | Hombres | Mujeres | |
| 89 | Clientes de almacenes el Costos | 55 | 34 | Borbón |
| 6 | Propietarios de Almacenes | 4 | 2 | Borbón |
| 4 | Trabajadores del almacén | 3 | 1 | Borbón |

Fuente: registro de Almacenes el Costo 2014-2016

2.4. PROCEDIMIENTO

En el presente trabajo de investigación, se entrevistó al propietario del almacén, a más de ello se realizaron encuestas a los trabajadores y clientes de “Almacenes el Costo” adicional se encuestó a los demás propietarios de almacenes de electrodomésticos y productos para el hogar, para ser analizadas y así mismo poder identificar los puntos críticos durante el sistema de aprobación de los créditos.

En cuanto a los datos de la cartera por cobrar a clientes, esta fue tomada de los históricos del almacén, posterior a ello se levantó información a través, de la revisión documental, luego de ello se procedió a analizarla y clasificarla por años y monto de acuerdo al vencimiento, siendo categorizadas como cartera vencidas y por vencer de con sus respectivas tablas de acuerdo a la fecha otorgada y los plazos convenidos.

Además, se recopiló información mediante las pruebas de campo de las tres muestras consideradas anteriormente, está fue tabulada en el programa de Excel para extraer la información más relevante según los encuestados, con ello poder responder los objetivos planteados en la investigación se separaron por categorías para obtener los resultados de la búsqueda, adicional se plasmaron figuras dando respuesta lo planteado. Finalmente se realizó el análisis crítico que responden a los objetivos como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 2*Matriz categorial*

| Dimensiones | Categorías |
|---|---|
| Situación financiera | Cartera de crédito de almacenes el costo vs Cartera vencida. Cartera por vencer |
| Procesos de probación y recaudación | Aprobación Recaudación Control de crédito y cobranza |
| Políticas de créditos y cobranzas para el seguimiento y recuperación. | Propuesta |

Fuente: Diamela Hurtado

Cabe indicar, que la muestra considerada de los clientes de Almacenes el Costo, al inicio se contaba con 89 personas de las cuales solamente tuve acceso a información de 85 clientes, debido a que los cuatro fue imposibles encuestarlos porque ya no residen en la Parroquia Borbón.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se realiza un análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas de investigación como la entrevista, encuestas y revisión documental.

3.1. Situación financiera

3.1.1. Cartera de crédito de almacenes el costo vs Cartera vencida

Almacenes el Costo, es una empresa privada dedicada a la comercialización de productos de línea blanca para el hogar, dentro de sus ingresos operacionales constan las ventas de contado y a plazo. Las cuentas por cobrar a clientes constituyen una de las partidas más significativas dentro del activo corriente de una empresa que básicamente efectúa ventas a crédito.

Es fundamental que los negocios que facturan principalmente a crédito, cuenten con políticas de crédito y cobranza rigurosas, de no hacerlo las cuentas por cobrar a clientes se verán afectadas, lo que origina el aumento de la cartera vencida, por lo cual podría traer como resultados, problemas de liquidez, con ello altas provisiones de cuentas incobrables, todo esto puede conllevar que la rentabilidad de la empresa se vea afectada. Con el fin de obtener información relacionada a la cartera de crédito, se procedió a la revisión documental de información contable, lo que permitió conocer el número de operaciones aprobadas durante el año 2017, con corte al 30 de marzo, adicional se conoció las operaciones de créditos vencidas correspondiente a los periodos 2014, 2015 y 2016 como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 3*Cartera de crédito*

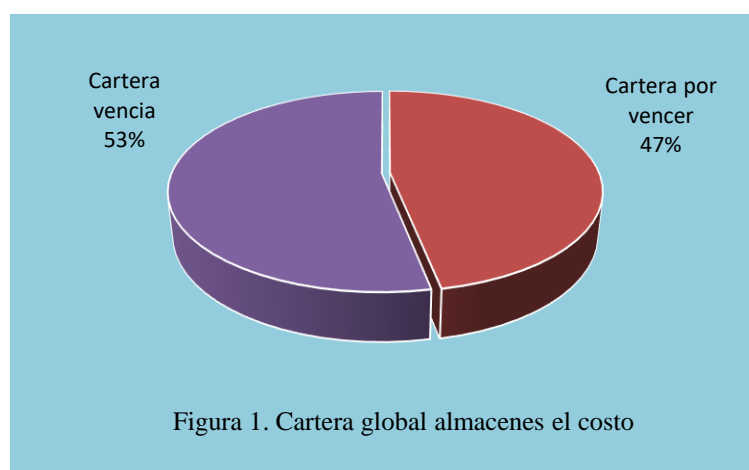
| Descripción | Créditos | Montos |
|--------------------|-----------------|---------------|
| Cartera vencida | 68 | \$ 20.405,79 |
| Cartera por vencer | 21 | \$ 17.980,00 |
| Total | 89 | \$ 38.385,79 |

Fuente: Almacenes el costo 2014-2017

Una vez identificados los números de créditos, se puede constatar que para el 2014, se registran 6 créditos por un valor de \$ 700,00 dólares, para el año 2015, se identificaron 19 operaciones por un monto de \$ 4.979,00 dólares y por último en el 2016 constan 43 operaciones que ascienden a \$ 14.726,79 dólares, es importante mencionar que, dentro de la cartera vencida, se encontró su mayor representación para el año 2016 con el 72%.

3.1.2. Cartera por vencer

Se identificó que la cartera por vencer de almacenes el costo, está constituida por las operaciones, aprobadas en el año 2017. Referente a las 21 operaciones por vencer, se conoció que 11 operaciones de crédito vencen en el periodo 2017, cuyo monto asciende a \$ 6.435,00 dólares; 9 operaciones con vencimiento en el año 2018, con un valor de \$ 8.970,00 dólares y por último un crédito con vencimiento en el periodo 2019, por la cantidad de \$ 2.575,00 dólares.



Fuentes: área de crédito

3.2. Aprobación

Al pretender conocer sobre el proceso de aprobación y colocación de los créditos, el gerente de Almacenes el Costo, informa que *únicamente se tiene la exigencia de los siguientes requisitos, tales como copia del documento de ciudadanía, firma de letras de cambio, rol de pagos, en el caso de trabajadores independientes para la determinación de los ingresos se solicita, la declaraciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA), e Impuesto a la Renta (IR), sin embargo el entrevistado manifestó que muchos de los créditos aprobados no cumplen con los requisitos antes mencionados.* Con el fin conocer cuáles son los requisitos que solicitan otros negocios dedicados a la misma actividad comercial, estos coinciden con los requeridos de Almacenes el Costo, excepto la exigencia de garante, y referencias personales. Con respecto a los antecedentes crediticios del cliente, los trabajadores manifestaron que es necesario investigar las condiciones económicas antes de la aprobación del crédito, sin embargo, mencionaron que almacenes el costo no analiza las condiciones de los posibles clientes.

3.2.1. Recaudación

A fin de conocer el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar a cliente, el gerente manifestó: *Se obtiene un reporte de clientes vencidos, las gestiones que realiza son visitas y llamadas telefónicas a clientes.* Por otro lado, los trabajadores manifiestan que el proceso de cobranza no se encuentra establecido por el almacén, adicional mencionaron que casi nunca se remiten cartas de notificación de cobro. Con el fin de conocer la forma de cobro del almacén, se consultó a clientes cuales son los periodos de pagos obteniendo que el 60% lo hacen de forma mensual, el 32% de manera semanal, y el 4% lo hace de manera diaria y quincenal, por otro lado, el 100% de los clientes expresaron que al momento de realizar su pago los recaudadores no les entregan recibos, únicamente estos abonos son registrados en una tarjeta Kárdex. Así mismo al indagar sobre la gestión de cobranza, se conoció que la acción de cobro es aplicada a través de llamadas telefónica representadas en el 52%, y visitas al domicilio con 48%. Al querer conocer los factores que incurren en atrasos los clientes, se evidencio que el 36 %, es causa por atraso de sueldos, el 30% manifestó por problemas de salud; el 19%, causa de desempleo, el 13%, se debe a productos sin garantías y el 3% restante indican a la baja de ventas en sus negocios, atribuyendo a esto la situación económica que atraviesa el País.

Además, los gerentes propietarios indicaron el control es llevado a través de libros contables representado el 40%, por medio de tarjetas Kárdex 30%, a través de sistemas contables el 20%, y un 10%, manifestó que dan seguimiento con recibos de pagos autorizados por el Servicios de Rentas Internas. Asimismo, se consultó a los gerentes propietarios de otros almacenes sobre la forma de pago de los clientes y la gestión de cobranza, obteniendo como resultado lo siguiente, de la recaudación principal es de forma mensual con el 67%, recaudación quincenal, semanal y diaria representa el 11% respectivamente, con respecto al proceso de cobro, se conoció la principal que la gestión, es través de llamadas telefónicas con el 55%, y el 45% a través visitas a domicilio; seguido de ello se consultó sobre los aspectos que se podrían mejorar, para la recuperación de la cuentas por cobrar, indicaron los propietario que el 24% se deben mejorar las fecha de pago conveniente al cliente, la verificación de la capacidad de pago, eficiente análisis de crédito, monitoreo a la gestión de cobro, respectivamente y 5% restante manifestaron que cuando no hay recuperación de la cuenta de ciertos clientes, se procede al retiro del artículo con la presencia de autoridades policiales.

3.2.2. Control de créditos y cobranza.

El propietario de Almacenes el Costo manifestó, *fue una de las primeras personas que se dedicó a la actividad del comercio de electrodomésticos, hoy en día tiene demasiada competencia, lo cual ha estirado su cartera con problemas de recuperarla*, indicó por sus actividades, *únicamente tiene conocimiento de las cuentas por cobrar en términos monetarios, esto lo hace a través del sistema contable Milenio que utiliza, más no de las operaciones individuales y vencidas. Revelando la cartera total del almacén dentro del Cantón Eloy Alfaro cuyo asciende a \$59.385,79 dólares.* Sin embargo, en la Parroquia Borbón que es el objeto de estudio de la presente investigación, la cartera total de cuentas por cobrar a clientes, es por un valor de \$ **38.385,79** dólares.

Con base a los resultados, se concluye que Almacenes el Costo cuenta con una cartera vencida en donde refleja una morosidad crediticia elevada, adicional se conoció un importante volumen en cartera por vencer. Por otro lado, cuando se levantó la información a través de la revisión documental se constató, un inadecuado sistema de aprobación de crédito ya que la información archivada no cumplía con los requisitos establecidos por la gerencia del mismo modo la gestión de cobranza es realizada de manera empírica, por ende, el almacén no lleva un control y seguimiento eficaz de los créditos otorgados. Por lo tanto, se planea una propuesta alternativa que, de alguna manera ayudaran a mitigar los problemas existentes.

CAPITULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- ❖ Una vez levantada la información financiera relacionada a las cuentas por cobrar a clientes, se evidenció que existe un inadecuado proceso de cobranza trayendo como resultado una morosidad con más de 365 días, lo que afecta la rentabilidad del negocio.

- ❖ El Almacén el Costo al no disponer de un sistema de control interno para el manejo de la cartera de crédito, podría poner riesgo la existencia del negocio, la liquidez corriente y rentabilidad del mismo.

- ❖ Se elaboró una propuesta de políticas de crédito y cobranza que tiene como finalidad mejorar los procesos de gestión de cartera de crédito mediante la aplicación de estrategias desarrolladas.



PROPUESTA ALTERNATIVA

Políticas de crédito y cobranza para el comercial
“Almacenes el Costos”

CAPITULO V

5. PROPUESTA

5.1. Descripción de la empresa

Nombre: Almacenes el Costo

Propietario: García Malagón Alex Joel.

Ruc: 1204400434001

Teléfonos: 0980128054

Actividad: Venta al por menor de muebles y productos de línea blanca para el hogar.

Dirección: Matriz, calle Río Verde entre Concepción y 5 de Agosto; sucursal calle Eloy Alfaro entre Humberto Obando y Concepción, ubicados en la Parroquia Borbón del Cantón Eloy Alfaro.

5.2. Presentación

Con el fin de ofrecer mayor orientación en cuanto a la aprobación de los créditos, de manera clara y bien definida en cada uno de los procedimientos, es necesario implementar un buen sistema de recaudación y recuperación de la cartera de crédito, como una herramienta eficaz y oportuna en cada uno de los controles, en cuanto al sistema crediticio de Almacenes el Costo.

Por ende, las políticas de crédito y cobranza son indispensables dentro de las gestiones contables, financieras y administrativas de la organización, porque de ello depende la buena recuperación de la cartera de clientes. El recaudo del efectivo debe ser una ventaja muy significativa dentro de la empresa, con ello las evaluaciones y seguimiento en cada una de las gestiones de cobro de manera permanente, ya que es de vital importancia dentro de la situación financiera de la empresa.

5.2.1. OBJETIVOS

5.2.1.1. Objetivo general

- ❖ Diseñar políticas de créditos y cobranzas para el control, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar a clientes del comercial “Almacenes el Costo” de la parroquia Borbón.

5.2.1.2. Objetivos específicos

- ❖ Elaborar la misión, visión, valores, y organigrama, de la empresa.
- ❖ Establecer políticas de crédito y cobranza para “Almacenes el Costo”
- ❖ Estrategias para la recuperación de la cuenta por cobrar.
- ❖ Diseñar el proceso de aprobación de los créditos.

5.3. ALCANCE

La presente propuesta que se detalla en Almacenes el Costo, está direccionada para aquellas personas que se encuentran inmersas en el área de crédito y cobranza.

5.4. BASE LEGAL

La base legal de la presente propuesta de acuerdo a las políticas de crédito y cobranza, y la recuperación de la cartera vendida de Almacenes el Costo, está fundamentada en normas y, reglamentos tales como el Manual de Políticas Contables de acuerdo a NIIF 2010, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor referida en sus artículos 47 y 49, Normas de Control Interno No 405-10 en lo referente al análisis y conformación de saldo, 405-11 conciliación y constatación año 2014, finalmente la Resolución No. SC-DSC-G-2013-007, aprobada por la Superintendencia de Compañías a mayo 2013, Resolución No. SCVS.DSC.16.015 de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, publicada a febrero de 2017

5.5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

A continuación, se detallan algunas sugerencias y formatos recomendados para la empresa Almacenes el Costo, para con ellos mejorar el sistema crédito y recaudación.

5.5.1. MISIÓN

Satisfacer la demanda de nuestros clientes con productos de calidad y excelentes garantías, facilitando sus compras, fomentando la unidad participativa, la equidad entre los trabajadores.

5.5.2. VISIÓN

Ser líderes en el mercado del Cantón Eloy Alfaro en la venta de muebles y electrométricos cubriendo las necesidades básicas de las familias y brindando confort, comodidad en cada uno de sus hogares.

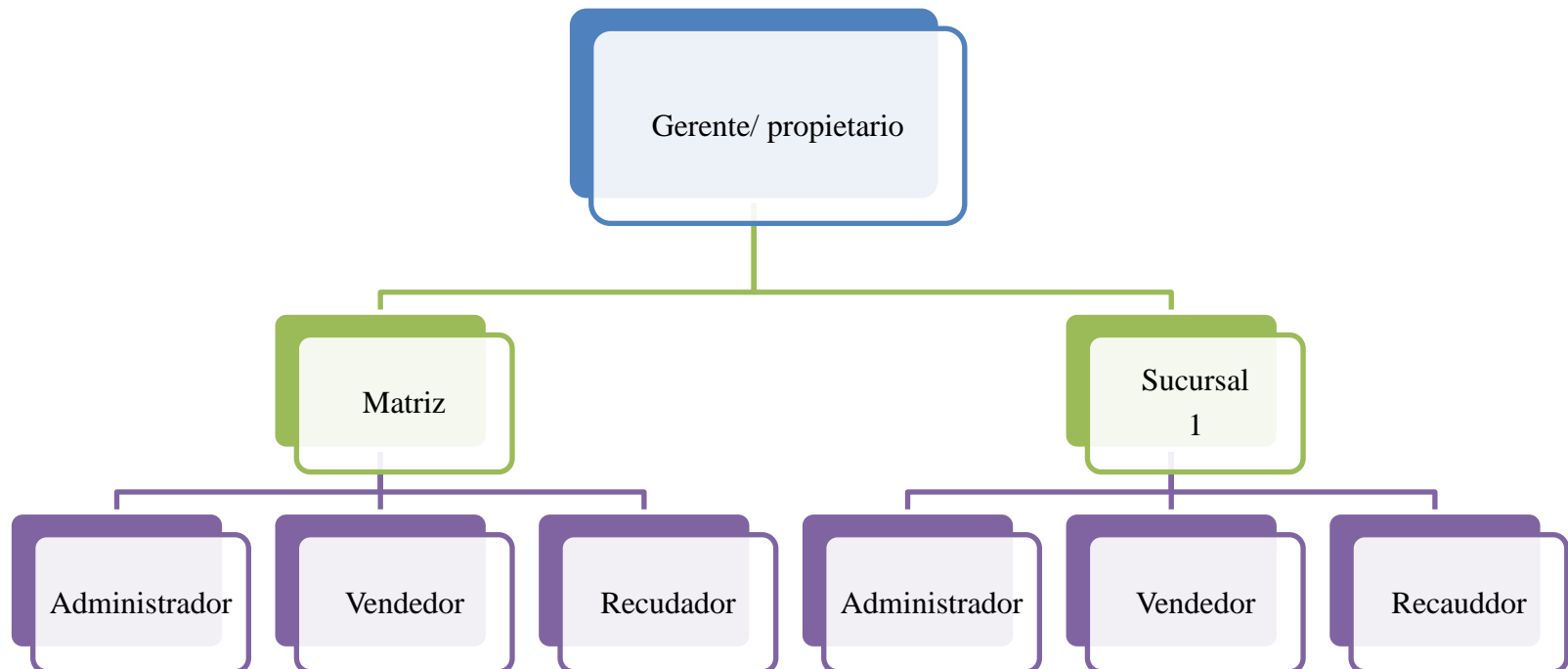
5.5.3. VALORES

Los valores en Almacenes el Costo, una conducta que se promueve en conjunto, tanto el propietario como los trabajadores, siendo necesarios en el ambiente de trabajo dentro de la empresa.

- ❖ Respeto
- ❖ Honestidad
- ❖ Lealtad

5.5.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A través del organigrama se constituye la estructura y los niveles de jerarquía del comercial, para identificar cada una de las líneas y cargo a de acuerdo a sus funciones.



5.5.4.1. FUNCIONES

5.5.4.1.1. Funciones del gerente

- ❖ Coordinar, controlar y planificar las actividades del almacén, para la toma de decisiones.
- ❖ Establecer las responsabilidades a cada de las funciones asignadas de los trabajadores
- ❖ Autorizar los permisos por salud o vacaciones, fijar los salarios y cancelación de los mismo
- ❖ Responsable de la adquisición y pago de mercadería a los respectivos proveedores
- ❖ Gestionar las actividades de crédito y cobranza, así mismo la recuperación, el control y seguimiento de la cartera.

5.5.4.1.2. Funciones del administrador

- ❖ Entregar informes a la gerencia cuando sean requeridos.
- ❖ Mantener al día la base de datos de los clientes vencidos y por vencer
- ❖ Coordinar y controlar la gestión de cobranza del almacén.
- ❖ Certificar que los recaudadores cumplan efectivamente su trabajo
- ❖ Receptar los pagos de los clientes que acuden al almacén.
- ❖ Revisar y calificar las solicitudes de crédito para el correcto proceso de aprobación.
- ❖ Encargado de emitir las facturas de las ventas realizadas.
- ❖ Elaborar las rutas de cobranza a domicilios.

5.5.4.1.3. Funciones del vendedor

- ❖ Atención cortés y cordial al cliente.
- ❖ Encargado de depositar las ventas del día a las instituciones bancarias.
- ❖ Responsable de entregar la mercadería a los clientes.

- ❖ Estibador de los artefactos, mantenerlos ordenados y limpios
- ❖ Asesor al cliente sobre los productos que ofrece el almacén con el propósito de satisfacer sus necesidades.

5.5.4.1.4. Recaudador

- ❖ Realizar la cobranza y entregar los respectivos recibos de pago al cliente
- ❖ Presentar el informe de los valores recaudado.
- ❖ Archivar la documentación referidos a ingresos recaudados.
- ❖ Apoyar en el inventario físico de almacén.
- ❖ Responsable del monitoreo a la cobranza de clientes, bajo conocimiento del administrador.

5.5.5. POLÍTICA CONTABLE A LAS CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar forman parte de los activos financiero de la empresa, generando derecho al cobro, por las ventas a crédito realizadas, estas conllevan a generar intereses, en ciertos casos a sufrir pérdidas por deterioro siempre que exista evidencia suficiente.

5.5.5.1. Reconocimiento y medición

Las cuentas por cobrar deberán reconocerse de manera inicial y al valor razonable, posterior a ello se medirán de acuerdo al costo amortizado con el procedimiento de interés efectivo correspondiente, dichos ingresos formarán parte del Estado de Resultado Integral. En caso de no existir intereses se medirán por el valor neto a recibir.

Al hallar deterioro, en cuentas de dudosa recaudación o cuentas incobrables, en la cuenta por cobrar, se realizarán las provisiones de acuerdo a lo establecido por la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (L.O.R.T.I.), dicho importe se verá afectado.

5.5.5.2. Revelación

Almacenes el Costo revelará de manera expresa en los estados de situación financiera, de ser el caso en las notas aclaratoria, los importes en libros de las cuentas por cobrar, así mismo cuando la norma indique dar de baja a dichas cuentas, el monto por deterioro y pérdidas, obteniendo información confiable y pertinente, para con ello facilita la toma de decisiones a la administración de la empresa.

5.5.6. Políticas de crédito

A continuación, se detallan algunas políticas crediticias de acuerdo a la necesidad del comercial para el correcto funcionamiento en el desarrollo de sus actividades diarias.

- ❖ El cliente deberá llenar la solicitud crédito respectiva, con ella adjuntar la documentación de respaldo necesaria.
- ❖ La persona encargada de ventas, crédito y cobranza será el responsable aprobar los créditos previos vistos de la gerencia; a más de ello verificar la información proporcionada por el cliente, con ello realizar el correspondiente análisis crediticio de acuerdo a su capacidad de pago.
- ❖ Los pagos deben realizarse mensualmente en las fechas únicas y convenidas por el cliente, con el fin de no incurrir en cobros adicionales por mora e interés.
- ❖ Al incurrir en pagos por concepto tardíos, se aplicarán los recargos establecidos por la Superintendencia de Compañías.
- ❖ La garantía del artefacto se perderá, en casos de reparación, reinstalación por personas ajenas al comercial, el mismo deberá ser cancelado de acuerdo a lo convenido.

- ❖ Para aquellas cuentas vencidas que cumplen con el tiempo y monto, para ser renovadas, el cliente deberá realizar un abono del 30%, del valor vencido.
- ❖ Al incurrir en atrasos por el pago de las cuotas establecidas, se aplicará la mora de interés de mora y sanción por desvío para el segmento consumo fijada por el Banco Central del Ecuador
- ❖ Los plazos que establecerá Almacenes el Costo en sus ventas a crédito serán los siguientes:

Tabla 4

Plazos de Crédito

| Monto | Plazo |
|---------------------------|--------------|
| \$ 90,00 hasta \$ 300,00 | 3 meses |
| \$ 301,00 a 600,00 | 6 meses |
| \$ 601,00 a 900,00 | 9 meses |
| \$ 901,00 a \$ 1.500,00 | 12 meses |
| \$ 1.501,00 a \$ 4.150,00 | 15 meses |

Fuente: Diamela Hurtado

5.5.6.1. Políticas de cobranza

- ❖ Es responsabilidad del comercial emitir los recibos pertinentes en donde se reflejen los pagos y saldos, con número de factura del crédito concedido.
- ❖ Otorgar la tabla de amortización detallando la periodicidad, monto, y el valor total del bien asignado.
- ❖ Los saldos pendientes de recaudación deberán ser examinados de manera mensual y al culminar el ejercicio fiscal, por la persona encargada del área de cobranza, conjuntamente con el propietario.
- ❖ Diariamente se sacarán los reportes de las cuentas vencidas y por vencer
- ❖ El responsable del custodio de las cuentas por cobrar a clientes, deberá notificar vía telefónica y visitas domiciliarias, de la letra vencida y los procedimientos a seguir.
- ❖ El encargo de cobranza enviará al cliente por lo menos cada cuatrimestre, el estado de cuenta con los respectivos movimientos y saldos pendientes de cobro.

5.5.7. Estrategias de recuperación de los créditos

Como parte de las gestiones estrategias que se presentan para la recuperación de las cuentas por cobrar a clientes, misma que se encuentran vencidas en un 53%, según revisión documental realizada.

- ❖ Seguimiento y monitoreo a la gestión de cobro realizadas por los responsables del área de cobranza.
- ❖ Para aquellos créditos vencidos con 90 días, con valor superior a los \$500,00 dólares, con visto bueno del propietario, se procederá a la renovación del crédito.
- ❖ Es responsabilidad de la gerencia, dar inicio a la acción judicial para aquellos clientes que mantienen créditos vencidos con más de 90 días.
- ❖ Para aquellos créditos con vencimiento de 12 meses plazo, si el cliente ejecuta sus pagos con puntualidad en las 10 primeras letras los dos últimos restantes, serán asumidas por el almacén.
- ❖ En casos de que el cliente solicite pre-cancelar la deuda, en su totalidad, y que esta no se encuentre vencida, se realizará un descuento de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 5

Descuentos por pre-cancelación de crédito

| Monto | Plazo | Porcentajes |
|---------------------------|----------|-------------|
| \$ 90,00 a \$ 300,00 | 3 meses | 1% |
| \$ 301,00 a \$ 600,00 | 6 meses | 1.5% |
| \$ 601,00 a \$ 900,00 | 9 meses | 2.5% |
| \$ 901,00 a \$ 1.500,00 | 12 meses | 3% |
| \$ 1.501,00 a \$ 4.150,00 | 15 meses | 5% |

Fuente: Diamela Hurtado

- ❖ Mantener una base de datos actualizada de los clientes del comercial
- ❖ Almacenes el Costo aplicará un recargo por pagos tardíos en las cuotas, como se evidencia la siguiente tabla.

Tabla 6

Recargo por pagos tardíos

| RANGOS DE VALOR DE CUOTA | RECARGO DE COBRANZA POR PAGO TARDÍO |
|--------------------------|-------------------------------------|
| \$ 19,99 o menos | \$ 3,00 |
| \$ 20,00 hasta \$39,99 | \$ 5,00 |
| \$ 40,00 hasta \$59,99 | \$ 9,00 |
| \$ 60,00 a 79,99 | \$ 12,00 |
| \$80,00 a 100,00 | \$ 15,00 |
| Mayor a \$ 100,00 | \$18,00 |

Fuentes: Superintendencia de Compañías

- ❖ Almacenes el Costo aplicará la tasa de interés de mora a las letras de capital vencido, hasta el día que se realice el pago, como se evidencia la siguiente tabla.

Tabla 7

Tasa de interés de mora

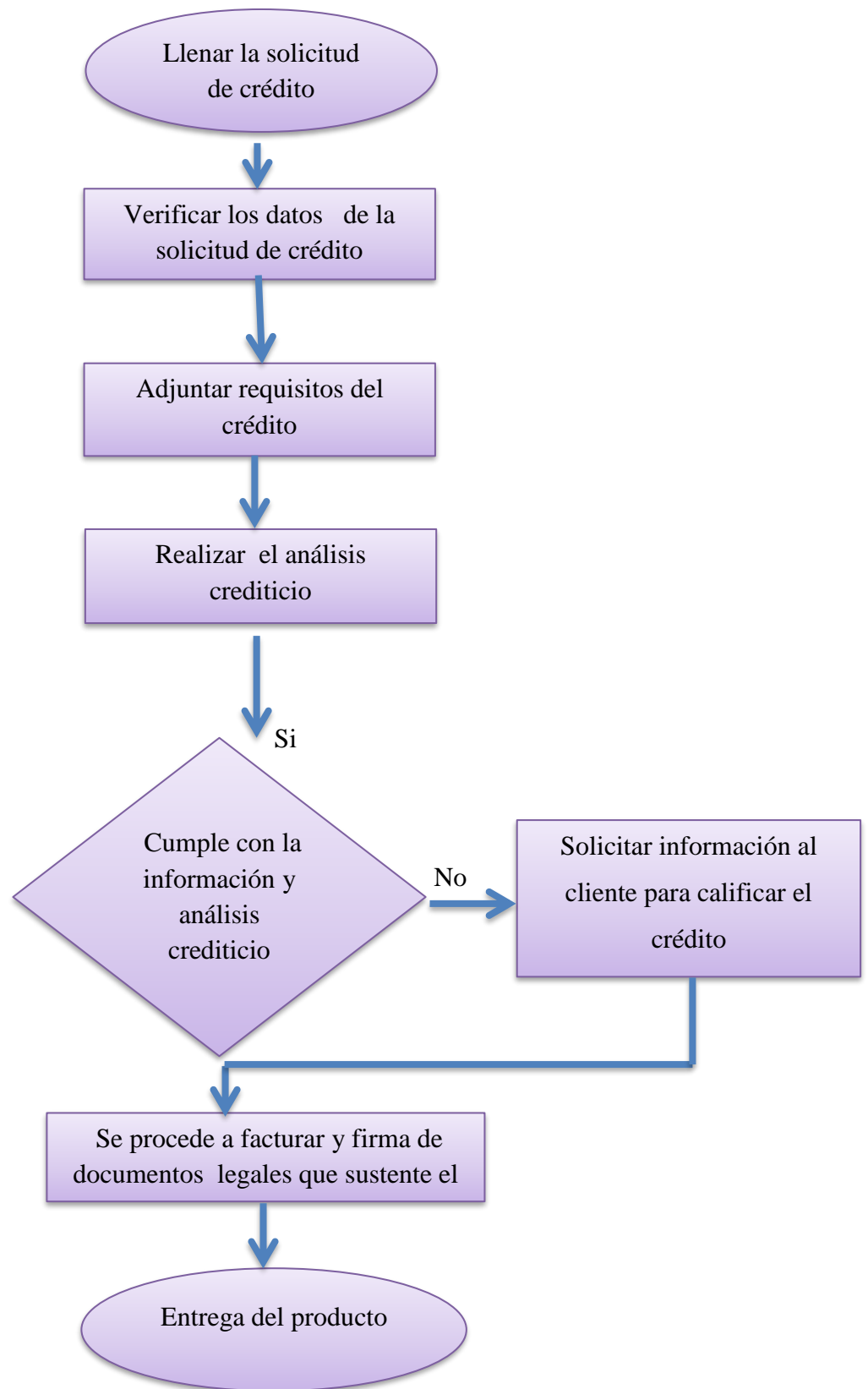
| CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| DIAS DE MORISIDAD | RECARGO POR MORISIDAD |
| 0 | 0% |
| 1-8 | 3% |
| 9-15 | 5% |
| 16-30 | 7% |
| 31-45 | 8% |
| 46-70 | 9% |
| 71-90 | 10% |
| 91-120 | 10% |
| +120 | 10% |

Fuente: Banco Central del Ecuador

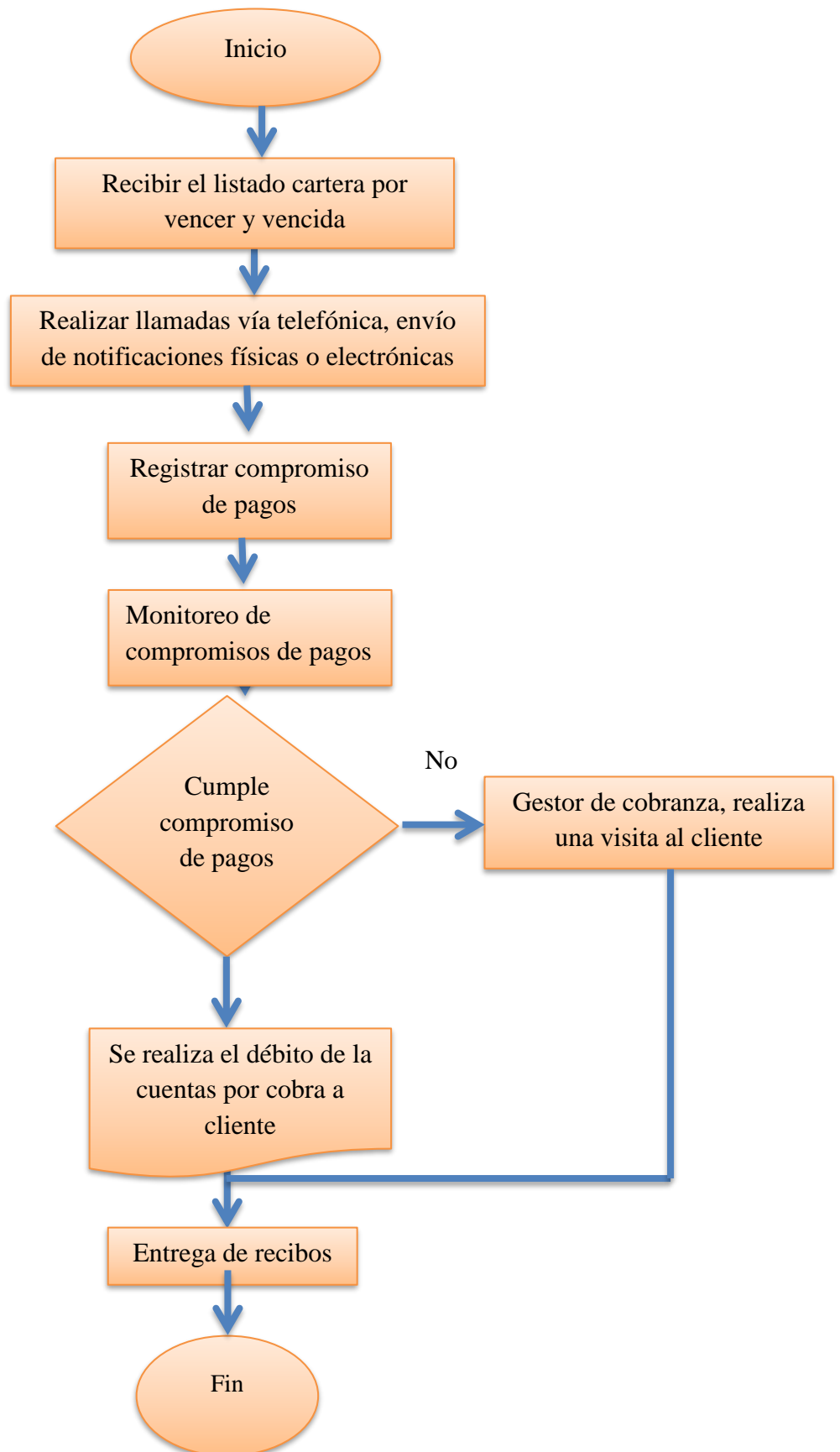
5.6. PROCESO

El proceso que se presenta conjuntamente con las políticas y los procedimientos en cuanto a la aprobación, recaudación y recuperación de las cuentas por cobrar del almacén, es de carácter de obligatoriedad para los trabajadores, con el propósito de facilitar que las actividades, que se realicen de manera coordinada y coherentes, con ello dar cumplimiento a los requerimientos y las metas de la empresa por la administración.

5.6.1. Proceso de aprobación crediticia



5.6.2. Proceso de recaudación



6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo Morales, A. (2008). Normas Internacionales de Información Financiera y el Peritaje Contable. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, <http://www.redalyc.org/html/2816/281622822006/>.
- Drucker, P. (2000). *Planificación Estratégica*. Colombia: Cultura Internacional.
- González Cardozo, C., Hernández Gil, C., & Gil Urdaneta, W. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas. *MULTICIENCIAS*, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90424216006>.
- Morales Castro , A., Alcocer Martinez, F. R., & Morales Castro, J. A. (2013). *Adminitracion Financiera*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales Vallejo, P. (13 de diciembre de 2012). *Universidad Pontificia Comillas • Madrid • Facultad de Humanidades*. Recuperado el junio de 2016, de <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>
- Acción International Headquarters. (noviembre de 2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *In Sight*, 03. Obtenido de http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Acción International Headquarters. (noviembre de 2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza. *In Sight*, http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf.
- Aching, G. C. (2006). *Matemáticas Financiera para la toma de desiciones empresarilaes*. Espiríto SAnto, Brasil.
- Banco Central del Ecuador. (2013). Recuperado el 24 de Septiembre de 2017, de https://www.bce.fin.ec/images/transparencia/informacion_legal/documentos/regulaciones2013/Regulacion47_2013.pdf
- Bernal Niño, M. (2004). *Contabilidad, sistema y gerencia*. Venezuela: CEC, SA.

- Carrera Chávez, A. (2015). *Desarrollo de Políticas Contables Bajo NIIFs para PYMES: Manual para desarrollar e implementar políticas contables bajo NIIFs en PYMES*. illustrated.
- Cegarra Sánchez , J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el 16 de Septiembre de 2017
- Chillida, C. (2003). *Analisis e interpretacion de desiciones* . Venezuela: Biblioteca de la Universidad de Venezuela.
- Cordava Padilla , M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Primera edición ed.
- Díaz Becerra, O. A. (10 de 10 de 2010). Estado actual de la aplicación de las NIIF en la preparación de estados financieros de las empresas peruanas. *Contabilidad y Negocios*, <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281621783002.pdf>. Recuperado el 01 de agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281621783002.pdf>
- Expansión. (2017). (U. E. S.L., Editor) Recuperado el 10 de junio de 2017, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/credito-al-consumo.html>
- Farfán, M., & R, Y. (03 de julio de 2007). *Contabilidad y Negocio*. Recuperado el 03 de agosto de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281621764005.pdf>
- Gil Estallo , M. d. (2013). *Como crear y hacer funcionar una empresa* (9na ed.). Madrid: Isic.
- González Cardozo, C. E., Hernández Gil, C. J., & Gil Urdaneta, W. d. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Multiciencias*, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90424216006>.
- González, & López. (2001). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Multiciencias 2012*, 04.
- Goyo , E., & Olivero, E. (agosto de 2014). *chaiden.com*. Recuperado el 11 de julio de 2016, de

<https://www.chaide.com/web/product/view?id=4&medio=Adwords&gclid=CMAjyf7ysNACFU9bhgodCxcgJhA#CONTINENTALFB>

Goyo B, E. C., & Olivero B, E. (Agosto de 2014). *chaide.com*. Obtenido de <https://www.chaide.com/web/product/view?id=4&medio=Adwords&gclid=CMAjyf7ysNACFU9bhgodCxcgJhA#CONTINENTALFB>

Goyo, E., & Olivero, E. (Agosto de 2014). *chaide.com*. Recuperado el 11 de julio de 2016, de <https://www.chaide.com/web/product/view?id=4&medio=Adwords&gclid=CMAjyf7ysNACFU9bhgodCxcgJhA#CONTINENTALFB>

Horngren, C. (2004). *CONTABILIDAD UN ENFOQUE APLICADO A MÉXICO* (Quinta Edición ed.). México: Pearson Educación.

Horngren, T., Sunden, L., & Elliott, A. (2000). *Intriducción a la Contabilidad Financiera* (Sexta Edición ed.). (H. R. María, Ed.) México: PEARSON Prentice Hall.

L.O.R.T.I. (18 de junio de 2016). *SERVICIO DE RENTA INTERNAS*. Recuperado el 18 de Junio de 2016, de http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales?p_auth=iw3b2Nq1&p_p_id=busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_INSTANCE_Anv7&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&_busquedaBasesLegales_WAR_BibliotecaPortlet_IN

López Rodríguez, J. A. (2008). *Conceptos mercantiles y laborales en el turismo*. México: Trillas.

Márquez Farfán, Y. R. (2007). Cierre contable y presentación de rendiciones de cuentas para la elaboración de la Cuenta General de. *Contabilidad y Negocios*, 2-35.

Marrero M., D. J. (2014). La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES. *Actualidad Contable Faces*, pp. 49-65 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25732868004>.

Meigs, R., Willians, J., Bettner, M., & Haka, S. (2005). *Contabilidad: La base para tomar desiciones gerenciales*. Colombia: Undecima Mc graw Hill.

- Molina Aznar, V. (2005). *Estrategias de Cobranza: En épocas de crisis* (tercera ed.). México.
- Monge, P. (2005). Las Normas Internacionales de Contabilidad. *Actualidad Contable Faces*, pp. 35-52 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701005>.
- Morales Castro , J. A., & Morales Castro , A. (2014). *Credito y Cobranza*. México: Guropo editorial patria.
- Morales Castro, A., Alcocer Martinez, F. R., & Morales Castro, J. A. (2013). *Administracion Financiera*. México: Grupo editorial patria.
- Morales castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo editorial patria .
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo editorial patria.
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo editorial patria.
- Morales Catro, A., Alcocer Martinez, F. R., & Morales Castro, J. R. (2013). *Administración Financiera*. México: Grupo Patria.
- Morales Vellejo P. (13 de 12 de 2012). Recuperado el 20 de 08 de 2016, de <http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1omuestra.pdf>
- Murillo , A. (julio de 2013). AUDITORIA INTERNA PARA EL CONTROL CONTABLE Y ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR. *REPÚBLICA DE VENEZUELA*, <http://200.35.84.131/porta1/bases/marc/texto/3401-13-07331.pdf>.
- Murillo, A. (julio de 2013). *AUDITORIA INTERNA PARA EL CONTROL CONTABLE Y ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR*. Obtenido de *REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA*: <http://200.35.84.131/porta1/bases/marc/texto/3401-13-07331.pdf>

- Norma Internacional de Contabilidad 08. (11 de 01 de 2005). *Norma Internacional de Contabilidad*. Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic08.pdf>
- Pérez Escobar Jacobo. (31 de julio de 2008). *Legislación Bancaria*. 639.
- Rodríguez, A. I., Ammetller, M. G., López, P. Ó., & Maraver, T. G. (2011). *Principios y Estrategias de Marketing*. Barcelona: Eureka media, S.L.
- Rodríguez Rodríguez, O. M. (2008). EL CRÉDITO COMERCIAL: MARCO CONCEPTUAL Y REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120249002.pdf>.
- Sagner, A. (2011). *El índice de cartera vencida como medida de riesgo de crédito*. Chile: Central Bank of Chile.
- Sánchez Pérez , J., & Rojo Ramírez , A. A. (2001). EL RECONOCIMIENTO DEL INGRESO EN LAS VENTA DE INMUEBLES SOBRE PLANO. *Española de Financiación y Contabilidad*, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/44359.pdf>.
- Superintendencia de Bancos y Seguros de la República del Ecuador. (15 de Marzo de 2011). Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_IX_cap_II.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (09 de 12 de 2003). Recuperado el 21 de julio de 2017, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/lib_I_tit_X_cap_II.pdf
- Superintendencia de Compañías. (12 de mayo de 2013). Recuperado el 13 de julio de 2017, de http://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/info_t_cr/MANUAL_USUARIO_TCR_VC.pdf

- Súptendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2003). Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2
- Toro, P. J. (19 de junio de 2016). *Enciclopedia y Biblioteca Virtual de las Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*. Recuperado el 19 de 06 de 2016, de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>
- USME, M. C., & BENJUMEA, J. E. (2009). DIAGNÓSTICO DE ESTILOS GERENCIALES DEL SECTOR DE COMERCIO AL PORMAYOR DE COLOMBIA. *Scientia Et Technica*, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84917310026>.
- Vázquez Cotera, D., Limón Lili, A., & García Santillán, A. (2007). Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no financieras. *Aportes*, <http://www.redalyc.org/pdf/376/37612480007.pdf>.

7. ANEXOS

Anexo 1- Nómina de propietario de almacenes

| Código | Razón Social | Cantidad | Propietario | Dirección |
|--------|---------------------|----------|-----------------------------|--|
| CMW | Comercial Mosquera | 2 | Walter Mosquera Pichucho | Concepción y Augusto Palma; Eloy Alfaro y 5 de agosto |
| NYY | Novedades Yareth | 1 | Yolanda Zurita Portocarrero | Rio verde y 14 de febrero |
| P.A.C | Almacenes el Costo | 2 | Alex Joel García Malagón | Rio verde y 5 de agosto; Eloy Alfaro y Humberto Obando |
| NCC | Novedades Carmita | 1 | Carmen Castro Malagón | Eloy Alfaro entre Humberto Obando concepción |
| AEC | Almacén Electro Cas | 1 | José Castro Malagón | Eloy Alfaro y Humberto Obando |
| CVP | Comercial Vanessa | 1 | Pedro Plaza | 5 de agosto y Eloy Alfaro |

Fuente: Diamela Hurtado

Anexo 2- Nómina de Almacenes el Costo

| ÁREA | JERARQUÍA | NOMBRES | |
|--------|---------------------|--|--------------------------|
| P.A.C. | Jefe Administrativo | Gerente – Propietario | Alex Joel García Malagón |
| SEK | Secretaria | Encargada de la caja, y de llamar a los clientes, ventas | Kathy Tarira |
| VEB | Vendedor | Encargado de un almacén | Bartolo Valeriano |
| CCG | Cobranza zona 1 | Cobrador | Gabriel Valeriano |
| CCJ | Cobranza zona 2 | Cobrador | Johnny Bowen |

Fuentes: Almacenes el Costo.

Anexo 3- Cartera total

| Detalle | Años | | | | | | Total operaciones |
|---------------------|-----------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | |
| Números de créditos | 6 | 19 | 43 | 21 | 0 | 0 | 89 |
| Monto de Capital | \$ 700,00 | \$ 4.979,00 | \$ 14.726,79 | \$ 6.435,00 | \$ 8.970,00 | \$ 2.575,00 | \$ 38.385,79 |
| Porcentajes | 2% | 13% | 38% | 17% | 23% | 7% | 100% |

Fuente: Almacenes el costo periodo 2014-2017

Anexo 4- Cartera vencida

| Detalle | Años | | | Total operaciones |
|--------------------------|-----------|-------------|--------------|-------------------|
| | 2014 | 2015 | 2016 | |
| Número de créditos | 6 | 19 | 43 | 68 |
| Monto de Capital vencido | \$ 700,00 | \$ 4.979,00 | \$ 14.726,79 | \$ 20.405,79 |
| Porcentajes | 3% | 24% | 72% | 100% |

Fuente: Almacenes el costo periodo 2014-2016.

Anexo 5- Cartera por vencer

| Detalle | Años | | | total operaciones |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | |
| Número de créditos | 11 | 9 | 1 | 21 |
| Monto de Capital | \$ 6.435,00 | \$ 8.970,00 | \$ 2.575,00 | \$ 17.980,00 |
| Porcentajes | 36% | 50% | 14% | 100% |

Fuente: Almacenes el costo periodo 2017

Anexo 6 - Requisitos de crédito

El encargado de ventas deberá solicitar al cliente y garante, la siguiente documentación previa, al llenar la solicitud de crédito respectiva.

- Copia de cédula de ciudadanía
- Copia de papeleta de votación
- Copia de predios urbanos
- Rol de pagos
- Letras de cambio.
- Copia de la declaración del Impuesto al Valor Agregado (IVA), solicitante

Anexo 7- Solicitud de crédito

| SOLICITUD DE CRÉDITO | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------|------------------|--|
| 1. Datos personales | | | | | |
| Fecha: | | | | Formulario #: | |
| C.I. | | | Teléfonos | | |
| Nombres y Apellidos: | | | | | |
| Género: | | | Correo electrónico: | | |
| Edad: | | Fecha de nacimiento: día / mes / año | | Lugar | |
| Cargas Familiares: | | | Estado civil: | | |
| Domicilio: | | | Cantón: | | |
| 2. Referencia laboral | | | | | |
| Empresa : | | | Dirección: | | |
| Tiempo: | | | Cargo | | |
| Lugar de trabajo: | | | Teléfonos: | | |
| Ingresos: | | Otros ingresos: | | Egresos: | |
| 2.1. Independiente | | | | | |
| Actividad económica: | | | Dirección: | | |
| Ventas mensuales: | | | Gastos mensuales: | | |
| DECLARACION DE IVA: | | | RISE | | |
| 3. Referencias Personales | | | | | |
| Nombres y Apellidos | | Teléfonos | | Parentesco | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 4. Crédito | | | | | |
| Crédito de consumo: | | Crédito para negocios | | Tipo de negocio: | |
| Estado del Crédito | | Aprobado | | Rechazado | |
| Falta de información: | | | | Plazo: | |
| Artículo: | | | Fecha de aprobación: | | |
| | | | Valor del crédito: | | |
| Observaciones: | | | | | |
| | | | | | |
| Área de crédito y cobranza | | | Cliente | | |

Fuente: Diamela Hurtado

Anexo 9- Presupuesto

| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | PRECIO UNITARIO | VALOR TOTAL |
|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|--------------------|
| RECURSO HUMANO | | | |
| 1 | Asesor | \$ 577,32 | \$ 577,32 |
| 2 | Lectores | \$ 297,87 | \$ 595,74 |
| 1 | Investigador | | \$ 375,00 |
| | SUB TOTAL | | \$ 1.548,06 |
| RECURSOS MATERIALES | | | |
| 2 | Resma Hojas de papel A4 75grs. | \$ 4,60 | \$ 9,20 |
| 3 | Anillados | \$ 2,00 | \$ 6,00 |
| 1 | Suministros de oficina | \$ 18,00 | \$ 18,00 |
| 1 | Fotocopias | \$ 45,00 | \$ 45,00 |
| 3 | C.D. | \$ 2,00 | \$ 6,00 |
| 1 | Fotografías | \$ 34,00 | \$ 34,00 |
| 3 | Empastados | \$ 12,00 | \$ 36,00 |
| | SUB TOTAL | | \$ 154,20 |
| OTROS RECURSOS | | | |
| 1 | Viáticos y movilización | \$ 150,00 | \$ 150,00 |
| 1 | Refrigerio | \$ 100,00 | \$ 100,00 |
| 1 | Computadora | | \$ - |
| 1 | Cámara de video e Internet | \$ 75,00 | \$ 75,00 |
| | SUB TOTAL | | \$ 325,00 |
| | SUMAN TOTAL | | \$ 2.027,26 |
| | IMPREVISTOS 15% | | \$ 308,11 |
| | TOTAL | | \$ 2.335,37 |

Elaborada por: Diamela Hurtado.

Anexo 10- Financiamiento

El desarrollo de la investigación, fue financiado en su totalidad con recursos propios del investigador.

Anexo 11- Normas Éticas

El trabajo de investigación fue basado en el Código de Ética del Contador Público Autorizado que avala la confiabilidad de los datos adquiridos e instructivos de grados de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, y todo lo referente a las Normas APA sexta edición.

Anexo 12 - Nómina de la Cartera de crédito Almacenes el Costo

| Código | Nombres y Apellidos | Cédula | Teléfono | Fecha | Vencimiento | Plazo | Crédito | Pago | Cap. Mora | Ubicación |
|---------------|-------------------------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------------|--------------|----------------|-------------|------------------|-----------------------|
| 603 | Borja Maifren Henry Joffre | 0802769109 | 0981027675 | 23/07/2014 | 23/05/2015 | 10 | \$ 990,00 | \$ 829,00 | \$161,00 | Barrio la cayapa |
| 1125 | Peñañiel Valverde Javier German | 0805468840 | 0939661840 | 04/09/2015 | 03/06/2016 | 9 | \$ 890,00 | \$ 180,00 | \$ 710,00 | Calles de las monjas |
| | France barre Jorge | 0803017870 | 0996541105 | 22/08/2016 | 22/12/2016 | 4 | \$ 3.600,00 | \$ 3.100,00 | \$ 500,00 | Concepción |
| 1147 | Penillas Yáñez Wilson Anderson | 0801345976 | | 15/07/2015 | 15/10/2015 | 3 | \$ 450,00 | \$ 220,00 | \$ 230,00 | Borbón |
| 306 | Ayoví soto Verónica | 0802529164 | 0988319744 | 01/05/2014 | 06/09/2016 | 4 | \$ 290,00 | \$ 230,00 | \$ 60,00 | Concepción |
| 988 | Añaapa Ramírez Lorenzo | 0800410714 | | 07/09/2016 | 07/10/2016 | 1 | \$ 220,00 | \$ 210,00 | \$ 10,00 | Barrio la cayapa/loma |
| 1013 | Bautista González Ana Evangelina | 0803675875 | 0959932215 | 18/03/2015 | 18/03/2016 | 12 | \$ 1.100,00 | \$ 1.030,00 | \$ 70,00 | Torres gemelas |
| 258 | Quevedo Bravo Alexandra | 17116636129 | | 30/08/2015 | 30/10/2015 | 2 | \$ 90,00 | \$ 70,00 | \$ 20,00 | Por la iglesia |
| 1638 | Hurtado Lorenzo John | | 0996944108 | 31/08/2015 | 31/12/2015 | 4 | \$ 160,00 | \$ 80,00 | \$ 80,00 | Lechugal |
| 1280 | Anaguano Mónica Bowen Johnny | | 2786668 | 12/10/2015 | 09/02/2016 | 5 | \$240,00 | \$ 217,50 | \$22,50 | Borbón |
| | | | | 26/02/2017 | 26/08/2017 | 6 | \$ 480,00 | \$ 125,00 | \$355,00 | Borbón |
| 275 | Mancilla Rodríguez Freddy patricio | 0802433979 | | 25/04/2014 | 25/01/2015 | 9 | \$ 2.700,00 | \$ 1.600,00 | \$1.100,00 | Malecón |
| 275 | Mancilla Rodríguez Freddy patricio | 0802433979 | | 25/01/2015 | 26/12/2015 | | \$340,00 | \$ 330,00 | \$10,00 | Malecón |
| 107 | Gruenzo Quiñonez Edison | 0803791920 | 0986081084 | 08/01/2014 | 03/04/2015 | 14 | \$ 1.900,00 | \$ 1.480,00 | \$ 420,00 | Barrio 14 de febrero |
| 1140 | Rosero Caicedo María | 0802983759 | 099495798 | 23/12/2015 | 23/10/2016 | 10 | \$ 580,35 | \$ 320,35 | \$ 260,00 | Barrio 1ro de mayo |
| 1328 | Montaño Vidal Joaquín | 0802684605 | 0981953183 | 23/11/2015 | 23/01/2016 | 2 | \$ 220,00 | \$ 200,00 | \$ 20,00 | Borbón |
| 971 | Quiñonez Bonilla Estefanía Gabriela | | 098402330 | 06/02/2015 | 06/02/2016 | 12 | \$ 979,00 | \$ 840,00 | \$139,00 | Barrio la cayapa |
| 1036 | Perlaza Gracia Pablo César | 0803112630 | 0981098033 | 11/04/2015 | 11/10/2015 | 8 | \$ 390,00 | \$ 335,00 | \$ 55,00 | Torres gemelas |
| 1402 | Betancourt Márquez Segundo V. | 0801706250 | 0969914141 | 12/02/2016 | 12/04/2016 | 2 | \$ 300,00 | \$ 100,00 | \$ 200,00 | Eloy Alfaro |
| 1504 | González Estupiñan Ferison | 080176134 | 0997970654 | 14/05/2016 | 14/01/2017 | 8 | \$ 580,00 | \$ 180,00 | \$ 400,00 | Barrio 14 de febrero |
| 263 | Quintero Mina Neyis | 0802014209 | | 16/04/2014 | 16/02/2015 | 10 | \$650,00 | \$ 615,00 | \$ 35,00 | Nueva esperanzay |

| | | | | | | | | | | la y |
|-------------|-----------------------------------|----------------|------------|------------|------------|----|-------------|-------------|-------------|------------------------------|
| 1268 | Pachito Solís Dany Daniel | 1803554383 | 0994581119 | 02/10/2015 | 02/06/2016 | 9 | \$ 690,00 | \$ 520,00 | \$ 170,00 | Concepción |
| 140 | Borja Caicedo Nicolás | 0800268815 | 0981217026 | 27/01/2014 | 27/11/2014 | 10 | \$ 710,00 | \$ 490,00 | \$ 220,00 | Reciento el retiro |
| 108 | Quiñonez corozo Aldo Mario | 0801455690 | 0991280862 | 10/01/2014 | 10/03/2015 | 15 | \$ 2.015,00 | \$ 1.875,00 | \$140,00 | Villas del mudivi |
| 103 | Betancourt Silva Wilfrido Vicente | 0915244974 | 0991310895 | 08/08/2015 | 08/08/2016 | 12 | \$1.890,00 | \$ 265,00 | \$1.625,00 | Torres gemelas |
| 1124 | Mancilla Casierra Leonela Rubí | 0804094704 | 0999461753 | 14/09/2015 | 08/10/2016 | 13 | \$ 1.950,00 | \$ 1.447,00 | \$503,00 | Concepción |
| 975 | Betancourt arroyo diana | 0801707522 | 0996685615 | 08/02/2015 | 03/02/2016 | 12 | \$1.350,00 | \$ 1.000,00 | \$ 350,00 | Barrio 23 noviembre |
| 1549 | Medina rosero Merlín Gregory | 0802372169 | 0999512920 | 19/07/2015 | 19/07/2016 | 14 | \$1.500,00 | \$ 611,00 | \$ 889,00 | Torres gemelas |
| 319 | Valencia Hurtado Edilberto lucio | 0800522062 | 0939834203 | 24/05/2014 | 24/06/2015 | 13 | \$ 1.200,00 | \$ 660,00 | \$ 540,00 | Borbón |
| 14 | Vernaza Paredes Javier | 0802373241 | 0986008671 | 27/04/2016 | 27/08/2016 | 6 | \$ 2.000,00 | | \$2.000,00 | Barrio 23 noviembre |
| 1670 | Caicedo Jácome Freddy | 0802650739 | 0985978310 | 21/11/2015 | 21/04/2016 | 5 | \$480,00 | \$ 200,00 | \$ 280,00 | Barrio 14 de febrero |
| 1319 | Gamboa Mejía Manormia Mariela | 0801707399 | | 13/12/2015 | 13/12/2016 | 12 | \$1.200,00 | \$ 770,00 | \$ 430,00 | Calle rio verde |
| 1450 | Ayoví Orovio Pedro Roy | 0800894933 | 0985765851 | 21/03/2016 | 21/09/2016 | 6 | \$ 348,21 | \$ 248,21 | \$100,00 | Borbón |
| 958 | Muñoz Alcívar Alex Patricio | 1725125288 | 0939834800 | 12/08/2015 | 12/08/2016 | 12 | \$1.100,00 | 850,00 | \$ 250,00 | Concepción |
| 1464 | Gonzales César | | | 21/06/2016 | 21/10/2016 | 4 | \$ 45,00 | \$30,00 | \$15,00 | Borbón |
| 212 | Julio Ayoví | 0801706821 | 0989187464 | 09/02/2014 | 09/02/2015 | 12 | \$ 2.500,00 | \$1.212,00 | \$1.288,00 | Barrio 14 de febrero |
| 1569 | Hospital civil de borbón | 08060004660001 | 062786542 | 06/10/2015 | 06/10/2016 | 12 | \$1.339,29 | | \$ 1.339,29 | Hu8mberto Obando y e. Alfaro |
| 1494 | Ayoví arboleda Manuel | 0800676587 | 062786703 | 02/05/2016 | 28/01/2017 | 8 | \$ 650,00 | \$ 390,00 | \$260,00 | El Lechugal |
| 1568 | Lastra Caicedo Rosaura | 0802013698 | 2786093 | 01/04/2017 | 01/10/2017 | 6 | \$ 580,00 | \$ 60,00 | \$ 520,00 | Calle rio verde |
| 1683 | Chila Ayoví Gregorio Rigoberto | 0850318569 | 0997075978 | 10/12/2016 | 30/01/2018 | 14 | \$ 3.200,00 | \$1.200,00 | \$2.000,00 | Torres gemelas |
| | Monroy Torres Linda Eunice | 0801010521 | 0959606215 | 28/12/2016 | 28/12/2017 | 12 | \$1.600,00 | \$ 550,00 | \$1.050,00 | Malecón |
| 1425 | Ramos Ordoñez Edgar Salvador | 0804190486 | 0985480279 | 23/02/2017 | 01/03/2018 | 13 | \$ 800,00 | \$ 250,00 | \$550,00 | Por empresa eléctrica |
| 1761 | Sacón Ordoñez Patterson Antonio | 0802768234 | 0968649142 | 01/04/2017 | 01/01/2018 | 10 | \$ 950,00 | \$ 250,00 | \$ 700,00 | Barrio la cayapa |

| | | | | | | | | | | |
|-------------|----------------------------------|-------------|-------------|------------|------------|----|-------------|-------------|------------|-----------------------------|
| 137 | Cortez revelo Yolanda Denise | 1002862109 | | 09/01/2017 | 09/01/2018 | 12 | \$ 1.300,00 | \$ 100,00 | \$1.200,00 | Casa miduvi |
| 3 | Seguro Roberto Gilberto | 0800495509 | 0939466703 | 18/02/2017 | 18/10/2017 | 8 | \$ 630,00 | \$250,00 | \$ 380,00 | Borbón |
| 1310 | Palomino Galván Mario | 0602087785 | 0982261036 | 05/11/2015 | 05/11/2019 | 40 | \$ 4.150,00 | \$1.575,00 | \$2.575,00 | Rio verde y Humberto Obando |
| 286 | Cimarrón añapa Anselmo | 0802015610 | 2786365 | 13/12/2016 | 13/12/2017 | 13 | \$1.500,00 | \$ 400,00 | \$1.100,00 | Barrio cayapas |
| 803 | Arroyo valencia maría | 0801191248 | 0967063552 | 12/12/2016 | 09/02/2018 | 14 | \$2.390,00 | \$ 1.590,00 | \$ 800,00 | Casa miduvi |
| 1713 | Añapa Tapuyo Demetrio | 0803959543 | 0991742843 | 03/01/2017 | 03/01/2018 | 12 | \$990,00 | \$ 290,00 | \$700,00 | Bella aurora |
| 1729 | Ortiz Preciado Fernando Augusto | 0801787540 | 0983607651 | 28/01/2017 | 28/10/2017 | 10 | \$ 960,00 | \$ 210,00 | \$750,00 | Tacusa camarones |
| 1654 | Mejía Chocho Miguel Ángel | 0802788992 | 0994645728 | 28/10/2016 | 28/03/2017 | 5 | \$250,00 | \$ 30,00 | \$ 220,00 | Barrio cayapas |
| 1753 | Valencia Méndez Elisa | 0802001735 | 09968689411 | 15/03/2017 | 15/04/2018 | 14 | \$1.500,00 | \$ 200,00 | \$1.300,00 | Torres gemelas |
| 1756 | Muñoz Zambrano Shirley mercedes | 1716837479 | | 23/03/2017 | 28/01/2018 | 12 | \$ 1.100,00 | \$ 900,00 | \$ 200,00 | Vía san Lorenzo |
| 1754 | Quiñonez Willa Melber | 0802616938 | | 19/03/2017 | 19/07/2017 | 4 | \$ 280,00 | \$ 60,00 | \$ 220,00 | Lumbar |
| 1706 | Corozo valencia Sunilda | 0802429498 | 0968452212 | 27/12/2016 | 27/12/2017 | 12 | \$ 850,00 | \$ 380,00 | \$ 470,00 | Rio verde |
| 52 | Tobar Chimaría Rosalba | 1718623174 | 0968287788 | 31/08/2014 | 31/08/2015 | 12 | \$1.200,00 | \$ 1.124,00 | \$ 76,00 | Bella aurora |
| 2161 | Medina Palacios Flora | 0801822701 | 0992171016 | 24/06/2015 | 24/04/2016 | 10 | \$890,00 | \$ 630,00 | \$ 260,00 | Bella aurora |
| 1243 | Pianchiche Largo Rodar | 0803757202 | | 13/09/2015 | 13/09/2015 | 3 | \$ 450,00 | \$ 445,00 | \$5,00 | Comunidad api |
| 1544 | Caicedo Mina Enertisna | 0803001577 | | 09/07/2016 | 09/08/2016 | 1 | \$ 250,00 | \$ 200,00 | \$50,00 | Barrio 19 marzo |
| 1004 | Castillo Gonzales Yomar Franklin | 0803979673 | | 10/03/2015 | 10/03/2016 | 12 | \$2.150,00 | \$ 2.050,00 | \$100,00 | Borbón |
| 20 | Cabeza Rojas Jaidy Ruth | 0802291278 | 0989253896 | 27/11/2013 | 24/08/2014 | 10 | \$600,00 | \$ 575,00 | \$ 25,00 | 06 de agosto y rio verde |
| 315 | Borja Ortiz Auria marina | 0804398907 | 0981211452 | 21/04/2014 | 21/09/2014 | 4 | \$ 430,00 | \$ 425,00 | \$5,00 | Punta de piedra |
| 283 | Corozo Orovio Daniel leonero | 0803520261 | 0980616054 | 01/05/2014 | 01/08/2014 | 4 | \$ 180,00 | \$ 90,00 | \$ 90,00 | Torres gemelas |
| 211 | Pacho Salazar José Teodoro | 08039917815 | 0981036131 | 09/02/2014 | 04/07/2015 | 16 | \$ 380,00 | \$325,00 | \$ 55,00 | Lumber |
| 605 | Quiñonez Rodrigo Carlos Alfredo | 0803795632 | 0992412906 | 01/08/2014 | 30/09/2014 | 2 | \$ 900,00 | \$ 70,00 | \$30,00 | Torres gemelas |
| 711 | Pinargote Riel Jorge Leonel | | 09867290845 | 13/08/2014 | 12/02/2015 | 6 | \$ 375,00 | \$ 85,00 | \$290,00 | Vía esmeraldas |
| 1536 | Perea Martínez Agustín | | | 23/06/2016 | 23/07/2016 | 1 | \$ 95,00 | \$ 80,00 | \$ 15,00 | Borbón |
| 242 | Romo Vilela Daniel Antonio | 1710778646 | 0969518291 | 30/03/2014 | 28/08/2014 | 5 | \$ 390,00 | \$ 60,00 | \$ 330,00 | Maldonado |

| | | | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------------------|------------|-------------|------------|------------|----|-------------|--------------|-------------|-------------------------------|
| 741 | Arroyo Ayoví cesar Luis | 0803766302 | 09999419974 | 23/12/2015 | 23/10/2015 | 11 | \$ 1.180,00 | \$ 870,00 | \$ 310,00 | Rafael león |
| 1578 | San Nicolás Angulo Mauricio | 0803001072 | | 01/09/2015 | 01/09/2016 | 6 | \$ 590,00 | \$ 405,00 | \$185,00 | Loma de los chachis Borbón |
| 1541 | Chirimía Salvador | 0802176347 | | 06/07/2016 | 02/05/2017 | 10 | \$ 1.200,00 | \$ 500,00 | \$700,00 | Borbón |
| 1104 | Tapuyo Añapa Leonardo | 0802293597 | 0997189092 | 16/07/2015 | 16/07/2016 | 13 | \$1.339,39 | \$ 1.039,39 | \$ 300,00 | Loma de los chachis Borbón |
| 33 | Peláez Quiñonez Franklin | 0701511024 | 0959577377 | 26/12/2014 | 20/08/2015 | 14 | \$ 890,00 | \$ 830,00 | \$ 60,00 | Borbón |
| 1472 | Ramírez Largo Luciano | 0802710905 | 0988487335 | 13/04/2014 | 13/03/2016 | 11 | \$ 848,21 | \$ 663,21 | \$185,00 | Comunidad cayapa |
| 1030 | Truen Borja Bélgica Magaly | 0803076181 | | 01/04/2015 | 25/04/2016 | 12 | \$ 794,64 | \$ 704,64 | \$ 90,00 | Torres gemelas |
| 1357 | Rodríguez Jácome mercedes Emma | 0801496704 | | 24/12/2015 | 24/01/2016 | 14 | \$1.339,39 | \$ 1.289,39 | \$50,00 | Borbón |
| 101 | Pera arroyo Georgia | 0800382988 | 0981847151 | 04/03/2016 | 29/12/2016 | 10 | \$ 705,36 | \$ 576,36 | \$129,00 | 3 noviembre y eloy Alfaro |
| 1529 | Padilla torres Javier Antonio | 0801177460 | 0981146722 | 10/06/2015 | 10/12/2016 | 10 | \$ 950,00 | \$ 410,00 | \$540,00 | Borbón |
| 1622 | Goez Quiñonez Cristian Fabián | 0803788728 | 0992223913 | 24/09/2015 | 24/09/2016 | 13 | \$2.589,29 | \$ 2.139,29 | \$450,00 | Lumber |
| 746 | Quintero Casierra Isabel | 0803979433 | | 24/12/2016 | 24/03/2017 | 2 | \$ 130,00 | \$ 30,00 | \$100,00 | Lumber |
| 1710 | Borja Perlaza Diorice Lisbania | 0802940429 | 0981638661 | 29/02/2015 | 30/12/2016 | 12 | \$1.100,00 | \$ 875,00 | \$ 225,00 | Concepción y pedro Enrique m. |
| 1355 | Valencia castillo clarisa Liliana | 0802983114 | 0969529318 | 22/12/2015 | 14/02/2017 | 14 | \$ 2.300,00 | \$ 1.490,00 | \$ 810,00 | Lechugal |
| 1213 | Quiñonez castillo José Leonel | 0803221068 | | 08/09/2015 | 05/05/2016 | 8 | \$590,00 | \$ 530,00 | \$ 60,00 | Lechugal |
| 1700 | Torres valencia Gertrudis | 0909087108 | 786708 | 23/12/2015 | 30/04/2018 | 15 | \$ 2.420,00 | \$ 900,00 | \$1.520,00 | Torres gemelas |
| 1260 | Añapa largo maría Felisa | 0802406736 | 0988832336 | 22/09/2015 | 16/09/2016 | 13 | \$950,00 | \$ 770,00 | \$ 180,00 | Loma de los chachis Borbón |
| 1048 | Valencia nazareno Karen Cecilia | 0803490846 | 0985616752 | 27/09/2015 | 19/01/2017 | 16 | \$ 2.500,00 | \$ 2.325,00 | \$175,00 | Borbón |
| 1081 | Arroyo corozo Tanny Elizabeth | 0802013524 | | 03/07/2015 | 31/10/2015 | 6 | \$420,00 | \$ 316,00 | \$104,00 | Borbón |
| 1535 | Valencia Quiñonez Rina | 0801705427 | 0980427524 | 19/06/2015 | 18/06/2017 | 13 | \$ 640,00 | \$ 500,00 | \$140,00 | Borbón |
| 1559 | Vernaza Perea Genaro | 0802523373 | 0991266416 | 08/01/2015 | 01/08/2017 | 12 | \$1.400,00 | \$ 650,00 | \$750,00 | Frente colegio técnico |
| | | | | | | | \$94.313,13 | \$ 55.927,34 | \$38.385,79 | |

Fuente: Almacenes el costo periodo 2014-2017

Anexo 13- Definición conceptualización y operacionalización de las variables

Objetivo General: Analizar el sistema de crédito y cobranza, utilizado por el Comercial “Almacenes el Costo” de la parroquia Borbón.

| Objetivos específicos | Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Técnicas e instrumentos |
|--|--|---|---|---------------------------------|--------------------------------|
| Identificar la situación financiera de cuentas por cobrar clientes. | Situación Financiera | | Responsabilidad del propietario | Control | Revisión documental |
| Comprobar el proceso de aprobación y recaudación de las cuentas por cobrar a clientes. | Procesos de cuentas por cobrar clientes | Cuentas por Cobrar: es la cuenta en el cual se registran los incrementos y bajas luego de realizar una venta a crédito. | Responsabilidad del propietario de las cuentas por cobrar | Clasificación Orden crediticia | Cuestionario |
| Establecer políticas de créditos y cobranzas para el control, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar clientes. | Determinar políticas de crédito y cobranza | Las políticas: Es un instrumento muy valioso que le permite al empresario tomar decisiones al vender a crédito. | Implementación de políticas | Necesidad que brinda beneficios | Entrevista |

Fuente: Diamela Hurtado

Anexo 14- Cronograma de actividades

| AÑO 2016-2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| MES | Periodo 1 | | Periodo 2 | | | | Periodo 3 | | | | Periodo 4 | | | | Periodo 5 | | | | Periodo 6 | | | | Periodo 7 | | | | Periodo 8 | | | |
| ACTIVIDADES Y SEMANAS | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.- DIAGNÓSTICO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1. Revisión de Instrumentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2. Aplicación de Instrumentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3. Tabulación de la Información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4. Análisis de la Información. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. DISCUSIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. Confrontación de resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2. Contextualización de los resultados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.- CONCLUSIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.- RECOMENDACIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.- Esquema de presentación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1.- Introducción | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.2. Resumen Ejecutivo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.3. Preliminares del Marco Teórico y Metodológico | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Revisión preliminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.- PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Diamela Hurtado



Anexo 15- Instrumentos #1 Encuestas a empleados

La presente encuesta tiene la intención de obtener información para la realización del trabajo de campo previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. **Con el Objetivo** de Analizar el sistema de crédito y las cuentas por cobrar, utilizados por el Comercial “Almacenes el Costo” de la parroquia Borbón. Por favor leer detenidamente y contestar con sinceridad, marque con un X

| 1 | SOLVENCIAS DEL GARANTE | Fortaleza | | Debilidad | |
|-----|---|------------------|--------------|------------------|-------|
| | | Siempre | casi siempre | casi nunca | nunca |
| 1.1 | Es política del almacén solicitar garante al interesado de un crédito. | | | | |
| 1.2 | Cuando una persona se presta como garante está consciente del compromiso que asume. | | | | |
| 1.3 | Todo garante en su condición de aval debe presentar una solvencia económica | | | | |

| 2 | ANTECEDENTES CREDITICIOS DEL CLIENTE | Fortaleza | | Debilidad | |
|-----|---|------------------|--------------|------------------|-------|
| | | siempre | casi siempre | casi nunca | nunca |
| 2.1 | Cree usted necesario investigar las condiciones económicas del cliente para el otorgamiento de un crédito | | | | |
| 2.2 | Se analizan los antecedentes crediticios del cliente. | | | | |

Fuente: Gonzalez y Lopez (2001)

| | ÍTEMS | Siempre | casi siempre | A veces | casi nunca | nunca |
|-----|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 3. | INDICADOR: GESTIÓN DE COBRO | | | | | |
| 3.1 | ¿Están establecidas las actividades específicas de cobranza en la empresa? | | | | | |
| 3.2 | ¿Se envían cartas a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento? | | | | | |

Fuentes: Murillo (2013)

¡Gracias por atención!...

- otro.....

5. ¿Cuál de las siguientes gestiones de cobro ha utilizado el almacén para la recaudación de los créditos?

- Llamadas telefónicas ()
- Notificaciones escritas ()
- Visitas personalizadas ()
- Correo electrónicos ()
- Menciones otro.....

6. Cuando usted realiza un abono a su crédito, ¿Qué documento recibe?

- No recibo ningún documento
- Me entregan un recibo donde consta mi saldo
- Me entregan un recibo donde no se refleja mi saldo
- Mención otro.....

Fuentes: Goyo y Olivero(2014)

¡Gracias por atención!



Anexo 17- Instrumento #3 Entrevista a Gerente

1. ¿Por qué considera usted que las políticas de crédito y cobranza son importantes en la gestión de la empresa?
2. ¿Tiene usted conocimiento del número operación de créditos al día y las que están vencidas?
3. ¿Almacenes el costo cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas?
4. Como verifican si un cliente es deudor del algún crédito en el almacén,

Si la respuesta en Si

1. ¿Qué tipo de instrucción se le ha brindado al personal de venta en cuanto a políticas de crédito y cobranza?
2. ¿Cuál es el proceso en la aprobación y recaudación que aplica el almacén?

Si la respuesta es No

1. ¿Cuáles serían las causas por la cual el almacén no cuenta con políticas de crédito de cobranza?
2. Porque considera usted que, al vender sin políticas de crédito y cobranza, afecta la rentabilidad de su empresa



Anexo 18- Instrumento #4 Encuesta a propietarios de almacenes

1. ¿Cuál de los siguientes requisitos solicita usted, previo a la aprobación de un crédito?

- ✓ Copias de cédula ()
- ✓ Rol de pagos ()
- ✓ Garantes ()
- ✓ Letra de Cambio ()
- ✓ Referencia personal ()
- ✓ Otros.....

2. ¿El almacén cuenta con políticas de créditos y cobranzas definidas?

SI () NO ()

3. ¿Cuál es el periodo de cobranza por los créditos, entregados a sus clientes?

- ✓ Diario ()
- ✓ Semanal ()
- ✓ Quincenal ()
- ✓ Mensual ()
- ✓ Otro.....

4. ¿Cuáles de las siguientes gestiones de cobranza aplica su almacén?

- ✓ Llamadas telefónicas ()
- ✓ Visitas personalizadas ()
- ✓ Correo electrónicos ()
- ✓ Pagos directos ()
- ✓ Envió de cartas ()
- ✓ Otros.....

5. ¿Señale que aspectos considera usted, que se pueden mejorar en la recuperación de las cuentas por cobrar?

- ✓ Fechas de pago convenientes al clientes ()

- ✓ Verificación de la capacidad de pago ()
- ✓ Eficiente análisis de crédito ()
- ✓ Monitoreo de la gestión de recaudación ()
- ✓ Otros.....

6. ¿Cómo lleva usted el control de los saldos pendientes de clientes?

- ✓ Kárdex ()
- ✓ Sistema contable ()
- ✓ Libros contables ()
- ✓ Otros.....

7. ¿Qué documentos utiliza para respaldar las ventas a crédito?

- ✓ Factura ()
- ✓ Contrato ()
- ✓ Letras de cambios ()
- ✓ Pagare ()
- ✓ Otro.....

¡Gracias por atención!

Investigador: Diamela Hurtado

Anexo 19- Fotografías



Revisión documental



Encuesta empleado



Anexo 20- Entrevista

