

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA MOROSIDAD EN LAS EMPRESAS FERRETERAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE GLOBAL Y LOCAL

Autora:

Katherin Nicolle Moncayo Valencia

Directora:

PhD. Verónica Leonor Peñaloza López

Ambato – Ecuador

Abril 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **KATHERIN NICOLLE MONCAYO VALENCIA**, con cédula de ciudadanía **0803430305**, autora del trabajo de graduación titulado: "POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA MOROSIDAD EN LAS EMPRESAS FERRETERAS", previo a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN CONTABILIDAD DE AUDITORÍA**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad

Ambato, abril 2025



Katherin Nicolle Moncayo Valencia

CC. 0803430305

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE AMBATO
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA MOROSIDAD EN LAS EMPRESAS FERRETERAS

Línea de investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE GLOBAL Y LOCAL

Autora:

Katherin Nicolle Moncayo Valencia

Verónica Leonor Peñaloza López, Ing. PhD.

CC. 1803585718

CALIFICADOR

f. 

Edgar Giovanni Rojas Copara, Lic. Mg.

CALIFICADOR

f. 

José Luis Viteri Medina, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing. Mg.

DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS


f. 

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
DIRECCIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA

Ambato – Ecuador

Abril 2025

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación lo dedico con el alma y el corazón a las personas que han sido el faro en mi vida, mis mayores ejemplos de fortaleza y amor incondicional: mis padres, **Roque Moncayo y Aida Valencia**. Cada sacrificio, cada esfuerzo que han hecho por mí, ha sido una enseñanza invaluable de cómo la perseverancia, el amor y la dedicación son las fuerzas que nos permiten alcanzar las metas, sin importar cuán grandes sean. Este logro no solo representa el resultado de mi trabajo, sino el reflejo de todo lo que ellos me han dado, con su amor y su entrega incansable.

A través de su ejemplo diario, me han mostrado que no importa cuán difícil sea el camino, siempre hay que seguir adelante con fe, con valentía y sin rendirse. Cada uno de sus gestos, cada palabra de aliento, me ha acompañado en mis momentos de duda, y sus enseñanzas han sido mi mayor motivación. Recuerdo siempre las palabras del versículo bíblico de Josué 1:9, que tanto me han marcado: “Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas.” Este logro no es solo mío; es suyo también, porque son ellos los que, con su amor inquebrantable, han caminado a mi lado y me han levantado en cada caída.

Este trabajo también va dedicado con todo mi corazón a mis queridas hermanas, **Govanna y Milagros**, quienes con su apoyo constante y sus palabras llenas de cariño me han dado la fuerza para seguir adelante. Cada vez que el camino se tornaba difícil, su presencia y sus palabras de ánimo como “Tú puedes, hermana, eres más fuerte de lo que piensas” me han dado el empuje necesario para no rendirme. Gracias a ellas, he aprendido que la fe en Dios y la confianza en uno mismo son las claves para superar cualquier obstáculo.

Este logro es el resultado de un amor incondicional, de un esfuerzo conjunto, de una fe que nunca flaquea. Este trabajo no solo simboliza mi esfuerzo personal, sino el sacrificio, la dedicación y el amor profundo de mis padres y hermanas.

AGRADECIMIENTO

Con todo mi corazón, quiero comenzar expresando mi más profundo y sincero agradecimiento a mi Dios, cuya infinita bondad ha llenado mi vida de bendiciones más allá de lo que jamás imaginé. Gracias, Señor, por cada prueba y obstáculo que me has permitido superar, pues en cada uno de ellos he aprendido que tus planes son mucho más grandes que los míos. Gracias por guiarme, por darme fuerzas si sentía que no podía más, por ir delante de mí en cada batalla.

A mis amados padres, no existen palabras que describan la gratitud que siento por todo lo que han hecho por mí. Gracias por su amor incondicional, por ser mi refugio en los momentos de incertidumbre y mi fortaleza si la vida parecía más dura. Cada sacrificio, cada gesto de cariño, cada lección de vida, han formado parte fundamental de lo que soy hoy. Me siento infinitamente orgullosa de ser hija de **Roque Moncayo y Aida Valencia**, de ser hija de seres tan extraordinarios, humildes y sabios. Ustedes son el reflejo de la dedicación, el esfuerzo y los valores que me han impulsado a seguir adelante, sin importar cuán difícil fuera el camino.

A mis queridas hermanas, **Govanna y Milagros**, les agradezco con todo mi ser por su amor y apoyo incondicional. Su presencia es un regalo que llena mi vida de alegría y paz, su fuerza me da valor para enfrentar cualquier desafío. Juntas somos imparables, porque sabemos que, si una cae, la otra la levanta. Siempre recordemos: una para todas y todas para una. No hay sueño demasiado grande, ni obstáculo insuperable si estamos unidas. A mi amada abuela, **Mari Martínez**, no tengo palabras suficientes para agradecerle por su amor y por ser la guía que siempre ha iluminado mi camino. Su sabiduría, su fortaleza y su cariño me han enseñado el verdadero significado de la vida.

A cada uno de ustedes, gracias por estar siempre a mi lado. Este logro no es solo mío, sino también de todos ustedes. Lo celebro con el alma llena de gratitud, porque sin su amor, su sacrificio y su apoyo constante, nada de esto hubiera sido posible.

RESUMEN

La investigación objeto de estudio, busca estudiar, identificar y diseñar políticas de crédito y cobranza que contribuyan a la disminución del índice de morosidad en la empresa ferretera de la parroquia San José de Chamanga, dado que, existen problemas de controles en sus cuentas por cobrar y la ausencia de un sistema formal de otorgamiento de créditos. Este estudio es fundamental para la empresa, su sostenibilidad depende de una adecuada liquidez para hacer frente a sus obligaciones económicas. Actualmente, la morosidad afecta su estabilidad financiera, lo que, limita su capacidad para operar eficientemente y satisfacer las necesidades de la comunidad.

Relacionado con ello, la investigación centra su objetivo general en proponer políticas de crédito y cobranza para la morosidad en la empresa ferretera de la parroquia San José de Chamanga. La metodología de investigación a emplear es de tipo descriptivo-explicativo con un enfoque cualitativo que se sustenta con el método análisis-síntesis-deductivo. Asimismo, la recolección de datos incluye entrevistas a los encargados del departamento de crédito y cobranza, así como, a los vendedores de la organización, con la finalidad de obtener información de primera mano para realizar una propuesta adecuada a las necesidades urgentes relacionadas con la morosidad de la empresa.

Los resultados se asocian a la propuesta de políticas de créditos y cobranzas, que contribuyan en un futuro a la reducción del índice de morosidad y ayude a que la operación sea más estable y sostenible a largo plazo.

Palabras clave: morosidad, crédito, cobranza, liquidez, cuentas por cobrar, ferretería.

ABSTRACT

The research focuses on analyzing, identifying, and designing credit and collection policies to reduce the delinquency rate at a hardware company located in the San José de Chamanga parish. This need arises from existing challenges in managing accounts receivable and the absence of a formal credit granting system. The study is vital for the company's sustainability, as adequate liquidity is necessary to meet its financial obligations. Currently, high delinquency rates are impacting its financial stability, hindering its ability to operate efficiently and fulfill the needs of the community.

The primary objective of this research is to propose credit and collection policies aimed at addressing delinquency in the hardware company in San José de Chamanga parish. The methodology employed is descriptive explanatory, with a qualitative approach, supported by the analysis synthesis-deductive method. Data collection involves conducting interviews with individuals responsible for the credit and collection department, as well as sales personnel, to gather first-hand information that will inform a proposal addressing the urgent issues related to the company's delinquency.

The results will culminate in a proposal for credit and collection policies designed to reduce the delinquency rate in the future and promote more stable and sustainable operations in the long term.

Keywords: *delinquency, credit, collection, liquidity, accounts receivable, hardware store.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRACTICA	6
1.1. Origen y evolución del crédito	6
1.2. Analisis de la gestion de las políticas de credito y cobranza y su impacto en la morosidad de las empresas	9
1.3. Factores que determinan la gestion del credito y cobranza en empresas.....	13
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	16
2.1. Diseño, tipo y enfoque de la investigación	16
2.2. Análisis de resultados.....	18
2.3. Caracterización de la empresa.....	28
CAPÍTULO III: Políticas de credito y cobranza para las empresas ferreteras de la parroquia San José de Chamanga.....	30
3.1. Analisis de la gestion de cobranza a traves de los indicadores de morosidad de la empresa ferretera de la parroquia San Jose de Chamanga	30
3.2. Políticas de prevencion para minimizar el indice de morosidad de la empresa ferretera de la parroquia San Jose de Chamanga.....	36
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	43
ANEXOS	50

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de las empresas es generar ingresos a través de la rotación de los inventarios. Sin embargo, debido a la falta de liquidez de los clientes, muchas empresas han optado por ofrecer ventas a crédito como una estrategia para movilizar el inventario y garantizar un respaldo económico a través de la futura cobranza. Esta modalidad se ha vuelto cada vez más común, al punto de que las cuentas por cobrar han adquirido una gran relevancia dentro del activo en las empresas. No obstante, esta práctica tiene efectos positivos como negativos en la situación financiera de aquellas empresas que otorgan créditos, depende de su gestión y recuperación.

Por ello, es esencial que las empresas que ofrecen ventas a crédito desarrollen estrategias y guías claras para gestionar eficientemente los créditos, con el fin de obtener resultados óptimos. La ausencia de políticas y procedimientos adecuados en la cobranza y gestión de créditos conlleva a la pérdida de los activos otorgados bajo esta modalidad, lo que afecta la liquidez de la empresa y su capacidad para cubrir gastos operativos. Si los clientes no pagan a tiempo y no existen mecanismos de respaldo formales, algunos evaden sus responsabilidades de pago. (Montesdioca, 2015)

Por esta razón, es fundamental que las empresas, en la actualidad, tomen con seriedad la oferta de ventas a crédito a sus clientes, muchas veces este proceso se realiza sin seguir procedimientos formales adecuados. Antes de conceder un crédito, es crucial realizar un análisis detallado del perfil del cliente para evaluar su historial crediticio, así como su capacidad de pago, lo que incluye verificar si posee bienes que respalden el crédito. Este análisis previo permite minimizar el riesgo de pérdidas para la empresa. Además, es esencial establecer mecanismos claros para definir los términos del pago, como los plazos, las formas de abono y, en caso de retraso, las tasas de interés que se aplicarán. (Caraguay, 2021).

Los antecedentes de esta investigación se han recopilado a partir de fuentes bibliográficas disponibles en plataformas digitales, incluye tanto referencias

nacionales como internacionales. Estas fuentes están directamente relacionadas con las políticas de crédito y cobranza;

Desde la perspectiva de Alva & Rufino (2019) un control inadecuado de las cuentas por cobrar conlleva a que estas se conviertan en incobrables, transforma activos en gastos para la empresa y que pérdidas económicas significativas. Estas pérdidas no solo afectan el valor económico de la empresa, sino también pueden verse agravadas por retrasos en los pagos. Como resultado, la rentabilidad se ve comprometida, lo que se relaciona directamente con la falta de procedimientos y políticas adecuadas en el área de crédito y cobranza.

Definen Coronado & Garcés (2019) la morosidad como uno de los principales problemas que enfrentan las empresas, afecta directamente su liquidez. Esta situación obliga a los responsables de la gestión financiera a buscar soluciones que eviten un impacto significativo en la empresa, lo que podría incluso llevar al cierre del negocio. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son especialmente vulnerables a este problema, suelen carecer de los recursos financieros necesarios para afrontar la falta de pagos de manera efectiva. Si una empresa tiene la capacidad económica para cubrir sus gastos hasta que los clientes salden sus deudas, el impacto será menor.

Según (García et al., 2019) En la actualidad, las empresas comerciales que deseen mantenerse competitivas en el mercado facilitarían la rotación de inventarios, lo cual a menudo implica ofrecer créditos a sus clientes. Sin embargo, para implementar este mecanismo de ventas de manera efectiva, es esencial contar con herramientas óptimas que permitan un control riguroso de las cuentas por cobrar. Además, las empresas evaluarían cuidadosamente los tiempos de recuperación en casos de mora. El departamento de crédito y cobranza juega un papel fundamental en el análisis y la implementación de políticas diseñadas para mitigar riesgos, evita que estos afecten la salud financiera de la empresa a largo plazo.

Según Cabezas (2022), el manual de políticas de crédito y cobranza tiene como principal objetivo establecer procedimientos claros que permitan regularizar los

créditos otorgados a los clientes. Este tipo de manual es esencial para guiar a las empresas en la gestión adecuada de sus cuentas por cobrar, minimiza riesgos financieros. Un aspecto clave en el crecimiento de las ventas es la concesión de crédito, no solo aumenta el volumen comercial, sino que también fortalece la relación con los clientes, genera fidelización. Sin embargo, aunque el otorgamiento de crédito estimula el crecimiento comercial, también implica un riesgo económico considerable.

Según (Pérez et al.,2023), la morosidad no solo afecta a las empresas comerciales, sino que también tiene un impacto significativo en las instituciones financieras, como los bancos. Estas entidades, que son las principales otorgantes de crédito a las personas y empresas, también enfrentan problemas de morosidad por parte de sus clientes. A pesar de contar con mecanismos avanzados y personal capacitado para evaluar riesgos y gestionar créditos, los bancos no están exentos de enfrentar atrasos en los pagos. Sin embargo, a diferencia de las empresas comerciales, las instituciones financieras suelen estar mejor preparadas para gestionar estos retrasos.

Ferretería" Aidita" ubicada en la Parroquia" San José de Chamanga" perteneciente al Cantón Muisne - Provincia de Esmeraldas, actualmente cuenta con 14 años de experiencia en el mercado, se dedica a la venta y comercialización de materiales de construcción, línea blanca y artículos de ferretería. enfrenta una situación crítica debido al alto índice de morosidad entre sus clientes, lo cual afecta gravemente su estabilidad financiera. La falta de políticas de crédito y cobranza claras y estructuradas ha llevado a una acumulación de cuentas por cobrar y a una reducción de la liquidez disponible para hacer frente a sus obligaciones financieras.

La situación planteada, limita la capacidad de la empresa para operar de manera óptima y satisfacer las necesidades de la Parroquia, y pone en riesgo su sostenibilidad a largo plazo debido al alto índice de clientes morosos, pues niegan haber realizado el abastecimiento de ciertos materiales ferreteros que ofrece la ferretería, al momento de otorgarles créditos, no se realiza los procesos adecuados,

como documentos notariales o pagarés, donde especifique el monto a cancelar y las fechas, más el interés si no cancelan a tiempo.

Desde el año 2021 al 2023, las cuentas por cobrar han incrementado un 63% de morosidad debido al incumplimiento de los clientes, la ferretería no cuenta con asesoría legal y jurídica, ni con monitoreos para verificar el cumplimiento de los cobros a los clientes, tampoco con políticas de créditos, ni de cobranza. Es por eso, que en los últimos años se incrementan las cuentas por cobrar, y por tanto, provocan que algunas cuentas hoy se hayan convertido en incobrables y, por tanto se traduzcan en pérdidas económicas para la empresa, al no recuperar ni la cantidad que se ha diferido a crédito, ni sus respectivos intereses. En este sentido, se plantea como problema científico: ¿Cómo contribuir a la mejora de los índices de morosidad en la empresa ferretera de la parroquia San José de Chamanga?

Como idea a defender, La propuesta de políticas de crédito y cobranza contribuye a la mejora de los índices de morosidad en empresa ferretera de la parroquia San José de Chamanga. Se busca determinar como objetivo general Proponer políticas de crédito y cobranza para la morosidad en la empresa ferretera de la parroquia San José de Chamanga. Para alcanzar este propósito, se han establecido objetivos específicos, 1. Fundamentar teóricamente las políticas de crédito y cobranza para la mejora de los índices de morosidad en empresas comerciales 2. Analizar los factores que inciden en las políticas de crédito y cobranza para la mejora de los índices de morosidad en empresa ferretera de la parroquia San José de Chamanga 3. Identificar los elementos para la propuesta de políticas de crédito y cobranza que contribuyan a los índices de morosidad en empresas ferreteras de la parroquia San José de Chamanga.

Es fundamental llevar a cabo esta investigación y proponer un manual de crédito y cobranza para la empresa ferretera "Aidita", esto contribuirá significativamente a mejorar su liquidez. Actualmente, la empresa otorga créditos sin contar con un respaldo que garantice el cobro, lo que ha llevado a la acumulación de cuentas incobrables. Estas deudas, que no se han podido recuperar, han resultado en pérdidas económicas debido a la falta de justificación en los procesos de crédito.

Además, es crucial establecer metas relacionadas con las ventas a crédito y formalizar el proceso de otorgamiento del mismo, lo que incluye un análisis exhaustivo del cliente. Se establecerían fechas de pago y, en caso de incumplimiento, aplicar un porcentaje de interés.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRACTICA

1.1. Origen y evolución del crédito

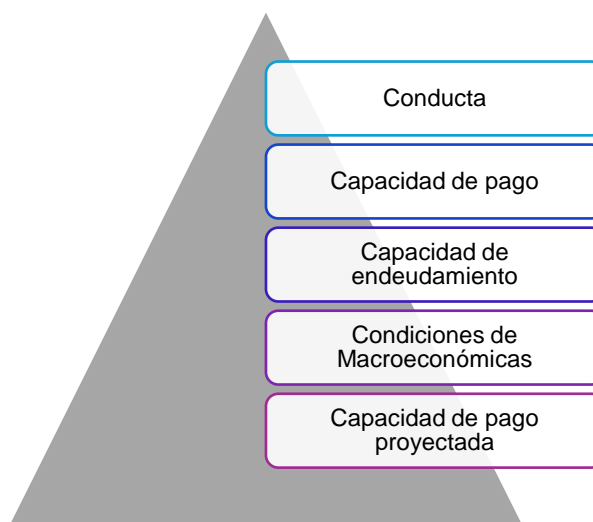
De acuerdo con Mafalda & Tafur (2019) El origen del crédito se basa en la acción de prestar algo o fiar, y proviene del latín "*credĭtum*", que significa "cosa fiada" o "tener confianza". Este proceso implica que el bien o dinero prestado tiene que ser devuelto en un futuro, ya sea en un plazo establecido o no. Los romanos fueron los primeros en desarrollar esta práctica, al prestar dinero a cambio de intereses. Las primeras instituciones en adoptar este modelo fueron los bancos, que otorgaban crédito y cobraban intereses como parte de sus ganancias. Con el pasar del tiempo, esta forma de financiamiento se ha extendido a diversas empresas, que la han integrado en sus estrategias de ventas.

Según Cabezas (2022) define que el crédito es una operación económica basada en la confianza, en la que se presta un bien o un servicio, por un período determinado. Al finalizar este tiempo, el deudor devolver lo prestado al acreedor junto con los correspondientes intereses. Este mecanismo se utiliza ampliamente por las empresas para incrementar sus ventas y mejorar la situación financiera, esto genera un efecto multiplicador. De esta manera, el crédito facilita la rotación de inventarios y permite que las empresas operen incluso sin contar con el capital inmediato, confían en recibirlo en un futuro.

A medida que avanza el tiempo, el crédito también ha evolucionado. En la antigüedad, la palabra de una persona era suficiente para otorgar un préstamo; no se requería ningún documento escrito, un simple "sí" era considerado un compromiso. Sin embargo, en la actualidad, la confianza en la palabra ha disminuido, y es necesario contar con garantías para conceder al crédito. Por ejemplo, los bancos suelen solicitar las escrituras de propiedad de los deudores como respaldo. De esta manera, los prestatarios se comprometen a pagar, y si no lo hacen, la entidad financiera tiene la facultad de embargar el bien como forma de recuperar su dinero. (Cazco, 2021)

La palabra crédito al igual que su concepto en la actualidad se ha modificado he incorpora las 5C del crédito y son:

Gráfico 1: Las 5C de crédito



Fuente: modificado a partir de Zambrano (2021)

Conducta

En esta etapa, se evalúa la capacidad de pago del cliente como objetivo primordial, se realizan análisis cuantitativos y cualitativos para determinar si el beneficiario cumple con los pagos del crédito solicitado. Para ello, se revisa su historial crediticio en el buró de crédito, donde se observa si ha adquirido obligaciones con otras empresas y ha cumplido responsablemente con sus pagos. Esta evaluación de la conducta crediticia del cliente es crucial para otorgar el crédito, brinda a la empresa la tranquilidad al saber que el pago se realizará en el futuro, garantiza así que se le esté confié el crédito a una persona responsable. (Zambrano, 2021)

Capacidad de pago

Según Paredes (2024) En esta fase, se evalúa la capacidad de pago del cliente se utiliza información de empresas que le hayan proporcionado crédito, así como su historial crediticio. Se analizan y revisan datos a través de agencias bancarias y referencias personales y empresariales, entre otras fuentes. Este análisis permite

determinar si el cliente ha realizado sus pagos completos y lo más importante a tiempo, así como los acuerdos que ha establecido con otras entidades. Estos elementos son cruciales para determinar si el cliente tiene una conducta de pago estratégica o si presenta justificaciones válidas por retrasos en sus obligaciones de pago.

Capacidad de endeudamiento

El autor Zambrano (2021) señala que la capacidad de endeudamiento se fundamenta más en aspectos cuantitativos que cualitativos, depende de la persona o empresa que solicita el crédito. Se realiza un análisis detallado del apalancamiento, la liquidez y la rentabilidad financiera del solicitante para evaluar si ha adoptado un enfoque estratégico al gestionar sus deudas. Este análisis permite determinar si el solicitante posee la liquidez necesaria para cumplir con sus responsabilidades no solo ante una entidad, sino ante todas las que le siguen.

Condiciones macroeconómicas

Según Zambrano (2021), las condiciones macroeconómicas se consideran más allá de un análisis individual de la persona o empresa que solicita el crédito. En este contexto, se evalúa la rentabilidad del negocio y su capacidad para generar ingresos, lo que indica su posición en el mercado. Este análisis no ignora indicadores externos, como problemas energéticos o el riesgo país, que podrían impactar negativamente la capacidad de pago de la deuda. Se examina si la persona o empresa tiene la capacidad de enfrentar estos desafíos de manera efectiva.

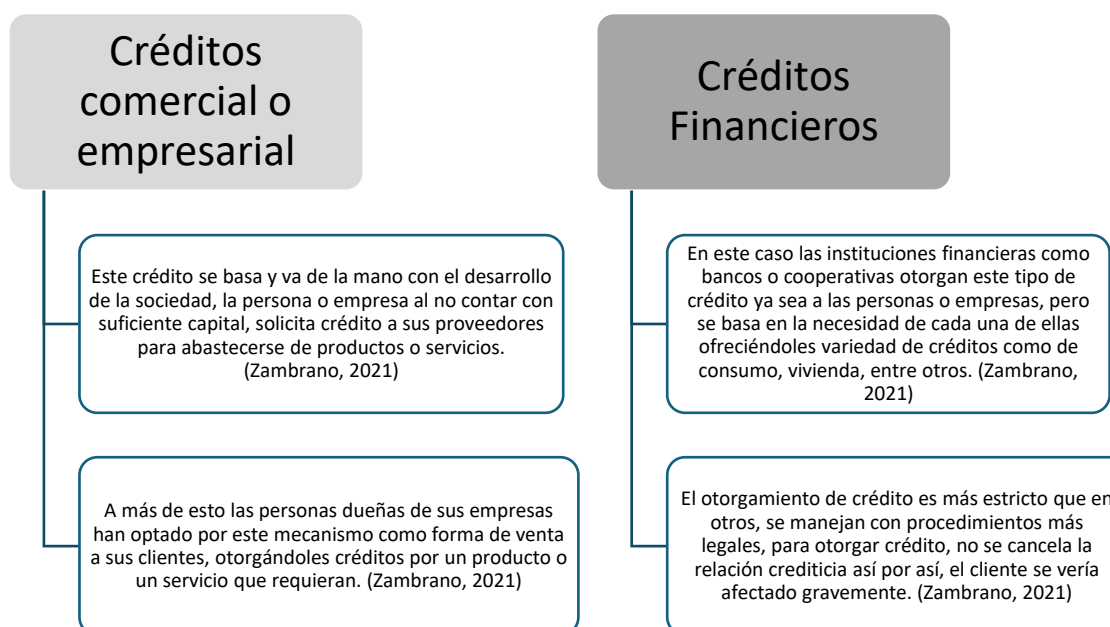
Capacidad de pago proyectada

A más de ello es importante analizar la capacidad proyectada de pago que la empresa tiene para hacer frente a sus obligaciones como proveedores, para no tener problemas de morosidad. (García 2020). O persona la cual se le otorga crédito, es decir, se analiza cómo se va a pagar en caso de algún inconveniente

interno o externo tienen un plan programado en caso de imprevisto o ver como lo toman, se analiza el máximo de préstamo que tiene y si ha pagado o ha tenido problemas de pago antes cantidades fuertes de dinero o productos solicitados en créditos.

Se tiene en cuenta varios tipos de créditos que muestran su evolución y están diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de cada persona, entre los cuales se destacan:

Gráfico 2: Tipos de Créditos



Fuente: modificado a partir de Zambrano (2021)

1.2. Análisis de la gestión de las políticas de crédito y cobranza y su impacto en la morosidad de las empresas

En las empresas que ofrecen ventas a crédito, es fundamental que implementen estrategias tanto en el momento del otorgamiento del crédito como en la gestión de cobranza. Estas políticas son clave para optimizar la administración de cuentas por cobrar y, en consecuencia, reducir la morosidad por parte de los clientes. Una adecuada gestión en ambos aspectos no solo mejora la liquidez de la empresa, sino que también fortalece su estabilidad financiera y contribuye al crecimiento

sostenido, de la misma para ello es importante saber las definiciones de política, políticas de crédito y políticas de cobranza. (Acosta & Bazurto, 2024)

Política

Las pautas para seguir son esenciales para lograr los objetivos que cada empresa se propone. Estas normas tienen carácter obligatorio y su cumplimiento es vital para asegurar un funcionamiento óptimo y adecuado. Es fundamental adaptarse a ellas según las circunstancias y, en aquellos casos en que sea un requisito, su observancia se torna indispensable. La implementación de políticas adecuadas no solo facilita la organización interna, sino que también contribuye a reducir posibles inconvenientes que puedan presentarse en el futuro, estas normas son esenciales para guiar la toma de decisiones relacionadas con el crédito y la cobranza. (Paredes, 2024)

La gestión de créditos es fundamental al otorgar crédito a los clientes, y por ello es crucial comprender su concepto. Consiste en un conjunto de técnicas y estrategias que cada empresa aplica al conceder crédito, a las personas las cuales están orientadas a establecer pautas óptimas para el otorgamiento responsable a personas o empresas. Estas pautas, son esenciales para el proceso de aprobación, determinan los procedimientos que se siguen antes de conceder un crédito, asegura que se realice de manera ordenada y eficiente. (Paredes, 2024)

Al cumplir con las políticas de crédito establecidas, tanto las empresas como los clientes demuestran que están en condiciones adecuadas para el otorgamiento. Dentro de este manual se consideran varios tipos de políticas en relación con el crédito, entre las cuales se encuentran:

Gráfico 3: Tipos de Políticas de Crédito



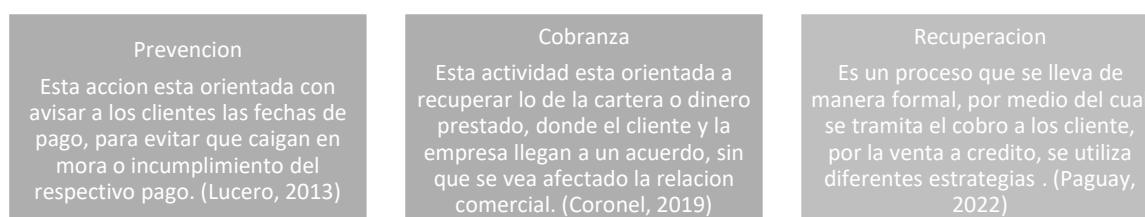
Fuente: elaboración propia

Políticas de cobranza

Según Mejía (2023), las empresas buscan siempre alcanzar el éxito en sus procesos de cobranza. Para lograrlo, es importante contar con un sistema de recaudación eficiente que establezca pautas claras para el cobro eficiente a los clientes. Estas políticas actúan como una guía sobre los pasos a seguir en caso de que el cliente no disponga del dinero completo para realizar un abono, y permiten a las empresas manejar la cobranza de manera estratégica y no agresiva. El propósito de las políticas de cobranza es asegurar la recuperación de los fondos otorgados en ventas a crédito.

Para contar con una cobranza exitosa es importante aplicar lo que se estipula en el siguiente gráfico.

Gráfico 4: Puntos principales para una buena cobranza



Fuente: elaboración propia

En base a las políticas de cobranza mencionan Jacinto & Navarro (2019) que, si un cliente se retrasa en el pago de sus obligaciones con la empresa, el departamento de cobranza gestiona tipos de cobranzas más personalizadas y se basa en las siguientes técnicas:

Notificación por escrito y mediante llamadas: Si se detecta que existen cuentas por cobrar vencidas, la empresa se notifica mediante una manera formal como son los correos electrónicos a los clientes para recordarle su obligación de pago y, además, informarle sobre el interés que se aplica por cada día de retraso adicional. Si ya se envió la notificación por escrito y el cliente no da contestación, ni se acerca a decir el porqué, ni realiza el pago dentro del plazo indicado, la empresa envía notificaciones adicionales, si en tal caso es necesario, se reitera que el interés por mora continuará acumulándose por cada día de atraso en el pago. Si el cliente hace caso omiso a las notificaciones enviadas por escrito, la entidad realiza llamadas para exigirle y recordarle que realice el pago que le corresponde de manera inmediata. (Jacinto & Navarro, 2019)

Agencias de cobranza: Si el cliente no responde a las notificaciones previas, la empresa recurre a otros mecanismos, como contratar agentes de cobranza que se encarguen de recuperar el capital adeudado más los intereses por mora. Este método, sin embargo, implica un costo adicional que en ocasiones supere el monto del capital e intereses acumulados. En caso de ser necesario, y si las políticas de cobranza lo establecen, el costo del servicio de cobranza se suma al monto total que el cliente paga. (Jacinto & Navarro, 2019)

Recurso Legal: Este método se utiliza como última instancia, si han pasado mucho tiempo y el cliente no se ha reportado, la empresa recurre con un abogado y prolongar una denuncia al cliente por no realizar el pago y esta como evidencia los mecanismos antes utilizados y ninguno de los clientes le dio contestación, esta instancia es una de las más seguras donde el cliente quiera o no cancele o si no ya estaría expuesto a cargos judiciales, aunque también es uno de los métodos que también tiene costos adicionales, pero en tal caso se va a recuperar lo que se daba por perdido aunque el pago sea de manera forzada. (Jacinto & Navarro, 2019)

En resumen, una gestión eficiente y eficaz de tener políticas de crédito y cobranza es fundamental e importante para la disminución de la morosidad en las entidades de toda elite. Al realizar una evaluación exhaustiva en base al riesgo, establecer procedimientos de cobranza bien organizados y estructurados, capacitar adecuadamente a los trabajadores y segmentar a los clientes, las organizaciones optimizan su capacidad para recuperar deudas y salvaguardar su estabilidad financiera. (Jaramillo, 2023)

1.3. Factores que determinan la gestión del crédito y cobranza en empresas

La implementación de la gestión de crédito y cobranza en las empresas es un punto estratégico, ayuda al flujo de caja a que sea bueno y a su vez disminuye el riesgo de que la entidad tenga pérdidas económicas, por la mala administración o gestión de estos dos departamentos que son importantes en todas las entidades. Existen algunos factores esenciales que determinan la gestión de crédito y cobranza en las entidades. (Armijos & Oña, 2015)

Establecer políticas de crédito en las empresas ayuda a tener un control óptimo en cuanto al otorgamiento del mismo a los clientes, se establecen y se tratan los términos que tanto la empresa como el cliente tiene que seguir y obedecer como por ejemplo, los plazos de pago, tasa de interés que se aplica esto en base al tiempo del crédito, el máximo de crédito, entre otros puntos importantes, es importante que se tenga clara estas políticas para evitar confusiones y malos entendidos que si no se aclaran, puede que en el futuro se tengan inconvenientes en cuanto a la relación comercial. (Rodríguez, 2019)

De la misma manera, establecer cuotas o plazos equilibrados de pago es fundamental para las empresa, se analiza bajo los términos de las políticas de crédito de cada entidad para ayudar a retener clientes y a su vez que los términos aplicados en el contrato de crédito sean aptos y competitivos, se analizar el perfil del cliente, como sus ingresos mensuales y los gastos que tienen para que las cuotas a pagar sean óptimas para cada cliente, es decir, se personalizan las condiciones para cada cliente, para evitar que al momento del pago los clientes

digán no tuve como pagar porque la cuota es muy alta, entonces antes de eso se lleva un acuerdo de ambas partes para establecer la cantidad de la cuota y fecha de pago y darles a conocer que entre más tiempo se del crédito el interés va a aumentar. (Rodríguez, 2019)

Según (Sánchez, 2020) En base a la gestión del crédito, es importante que se establezcan políticas de cobranza que van de la mano con las de crédito, ya se estipula los métodos de pago por parte del cliente y métodos de cobro por parte de la empresa y si en tal caso de no efectuarse el pago, la empresa toma otros mecanismos de cobro, que va de algo sencillo como visitas a domicilio donde se establezca en las políticas de cobranza que el cliente tenga conocimiento.

La liquidez de una empresa depende en gran medida de su capacidad para cobrar las ventas realizadas a crédito. Si una empresa vende bajo esta modalidad, su liquidez se basa en el cobro futuro de estas cuentas por cobrar. Por ello, es fundamental que exista un departamento o personal dedicado exclusivamente a gestionar el crédito y la cobranza de manera organizada, con responsabilidades definidas, para asegurar un flujo de ingresos constante. (Guevara, 2018)

(Sánchez, 2020) Establece que a menudo, si una empresa no tiene suficiente liquidez, se ve en la obligación de solicitar préstamos a las entidades bancarias para cumplir con sus respectivas obligaciones financieras, se confía en que recibirá el dinero de las ventas a crédito. Sin embargo, si los clientes se retrasan en sus pagos y el dinero no llega en las fechas previstas, la empresa se enfrenta a dificultades financieras. Por esta razón, es esencial que cuente con políticas claras de crédito y cobranza que le permitan anticiparse a estos problemas y mantener su estabilidad financiera.

La innovación y creatividad desempeña un papel transformador en los procesos de crédito y cobranza. Si las empresas integran tecnología actual y adecuada en sus operaciones, logran un control más exhaustivo y eficiente en la gestión de sus áreas, especialmente en el área de crédito y cobranza. Esto permite que las

operaciones sean más rápidas y ágiles, reduce el riesgo de errores y optimiza procesos. (Sánchez, 2020)

Por ejemplo, al momento de contar con tecnología actual cada concesión de crédito puede registrarse automáticamente en una base de datos que contenga la información detallada de cada cliente. Esto facilita el acceso a datos actualizados sobre el estado de los créditos, permite a la entidad verificar de manera rápida si un cliente tiene pagos pendientes o se encuentra en mora, por falta de pago a tiempo y calcula automáticamente el saldo adeudado más los intereses por mora. En definitiva, la tecnología aporta orden y eficiencia, ayuda a las empresas a gestionar mejor sus políticas de crédito y a mantener una puntual cobranza. (Guerrero, 2019)

Las empresas cuentan con personal altamente capacitado para cada área de responsabilidad. Si no lo tienen, es importante capacitar al personal de las áreas, y a su vez a los clientes para obtener atención de calidad (Caisaguano, 2015). Este factor es crucial, especialmente en las áreas de crédito y cobranza, donde los trabajadores disponen de los conocimientos, herramientas y recursos adecuados para desempeñar sus funciones de manera efectiva, evita futuros problemas y posibles pérdidas financieras debido a una gestión deficiente. Es esencial que el equipo conozca a fondo las políticas de crédito y cobranza; si estas no se tienen o cuentan, se trabajan en conjunto con la gerencia para crearlas.

Es ahí donde la empresa es ágil y se ajusta a las nuevas reformas donde se ajusta sus políticas y tener de manera cercana monitoreos con los clientes en cuanto a las cuentas por cobrar, y esto permite que la entidad tenga una reacción óptima a cambios que aumente el riesgo, asimismo es importante que la empresa tenga una relación comercial que se base en la confianza y el positivismo con los clientes, es decir, fortalecer la fidelidad, es fundamental para la gestión de crédito y cobranza, tener conversaciones abiertas para conocer problemas económicos por parte de los clientes que conlleva al no pagar las cuotas y generar mora, es ahí donde se proponen nuevas alternativas que sea en beneficio tanto para la empresa como para el cliente. (Guerrero, 2019)

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño, tipo y enfoque de la investigación

La investigación emplea metodología de tipo descriptivo-explicativo que busca obtener información actual de la empresa ferretera en base a su gestión tanto en crédito y cobranza y su relación con la morosidad que presenta dicha empresa, esto implica analizar datos relevantes que ayuden a determinar en base a diferentes períodos, el motivo de la morosidad por parte de los clientes y a su vez determinar si la empresa cumple con un manual de políticas de crédito y cobranza, esto permitirá realizar una propuesta adecuada a las necesidades urgentes relacionadas con la morosidad de la empresa.

El enfoque de la presente investigación es mixto, es decir, busca determinar lo cualitativo y cuantitativo que se sustenta con el método análisis-síntesis-deductivo. Asimismo, la recolección de datos incluye entrevistas y la aplicación de encuestas a personas que tengan relación directa o indirecta con la empresa ferretera de la Parroquia San Jose de Chamanga Ferretería Aidita.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) definen a la población como un grupo de objetos o personas los cuales se desea conocer especificaciones al respecto, la cual será abordada en esta investigación y donde se esperan tener resultados óptimos. No se quiere obtener una muestra representativa porque la población no supera 100 personas, en base a la teoría, es por eso que la presente población está constituida por gerente general, contadora, vendedores y a su vez clientes de la empresa ferretera Aidita, las personas como proyecto de investigación se divide de la siguiente manera:

Tabla 1: Población

No.	CARGO
1	Gerente General
1	Contadora
3	Vendedor
15	Ciente
20	Total

Fuente: elaboración propia

En base al universo o población, está el gerente general que como eje principal de la empresa ferretera es importante que contribuya con información que se verá registrada en base a las entrevista, así mismo a la contadora como eje secundario en el tema financiero de la empresa, la ferretería no cuenta con personal que administre los créditos y las cobranzas, así mismo se tomó en cuenta la participación de 3 de 5 vendedores para que contribuyan de manera importante a la investigación, luego se tomó en cuenta la participación de los clientes con más años de relación comercial (fidelización) y con montos más altos en cuanto a las compras realizadas a la ferretería, mediante una selección de muestreo aleatorio.

Los instrumentos que se utilizaran en la investigación, es el enfoque cualitativo en este caso la entrevista, la cual se aplicará al gerente general, como dueño encargado de la empresa ferretera es importante saber sus opiniones al respecto, al igual que la contadora de la entidad, como encargada del área financiera, es importante saber y analizar la información que nos brinde en base a la salud financiera de la misma, en el enfoque cuantitativo se ha optado por la utilización de encuestas las cuales se les va a aplicar a los 3 vendedores y a los 15 clientes seleccionados y luego realizar un respectivo análisis de indicadores financieros que ayuden a la toma de decisiones y permita la mejora continua en base a la gestión eficiente de crédito y cobranza.

Asimismo, se analizará los resultados obtenidos mediante la entrevista, las encuestas, y los indicadores los cuales se tendrán los datos de documentos contables y financieros con un estudio longitudinal parte del año 2021 donde quedo secuelas de la pandemia, año atípico en el que algunas empresas tuvieron que

cerrar o adaptarse al nuevo mundo tecnológico, como realizar teletrabajo, entonces se analiza las medidas que optó la empresa ferretera y que sucedió con la cartera en ese período, es por eso que se analizará del periodo 2021 al 2023 por medio de documentos financieros. Todos los resultados obtenidos serán tratados y analizados mediante gráficos que evidencien las calificaciones proporcionadas por los encuestados y reflejen el desempeño de la empresa en relación con estos resultados.

Las encuestas contarán con preguntas cerradas, en las cuales los participantes eligen una de las opciones planteadas. Esto permitirá evaluar si la empresa mantiene una buena salud financiera en cuanto a la gestión de créditos y cobranza, y si posee mecanismos efectivos para garantizar la rentabilidad y liquidez en los cobros de los créditos otorgados, así mismo por medio de tablas se analizar los resultados que se obtengan en los indicadores que se van a utilizar, para obtener información más relevante en cuanto a la morosidad de la cartera, liquidez, entre otros aspectos importantes que se abordara en el siguiente punto.

2.2. Análisis de resultados

Con el propósito de conocer puntos importantes, en base a como la empresa ferretera maneja la gestión de créditos y cobranza, se procedió a realizar las respectivas entrevistas al gerente general y a la contadora de la entidad, a continuación, se muestra la interpretación de los resultados obtenidos.

Tabla 2: Entrevista dirigida al Gerente Propietario de la empresa ferretera "Aidita"

No	Preguntas	Interpretación
1	¿La empresa cuenta con personal encargado en el área de créditos y cobranzas?	Actualmente la empresa ferretera "Aidita" no cuenta con áreas específicas ni con personal encargado en los créditos y cobranza, porque los que concedemos créditos es mi persona como gerente general y mi esposa, pero manejamos procedimientos directos con los clientes para otorgarles de excelente información.
2	¿Cómo manejan la gestión de créditos y cobranzas?	La gestión se la maneja bajo criterios personales para conceder el crédito así mismo en las cobranzas los cuales se consulta con mi esposa, como empresa familiar los encargados en esas áreas somos nosotros.
3	¿Cuál es el porcentaje de morosidad de la cartera en los clientes y que impacto tiene esto en la empresa?	Desde el año 2022 al 2024, las cuentas por cobrar en base a la morosidad de los clientes han incrementado un 75% y esto ha traído consigo que la empresa no cuente con la suficiente liquidez para cubrir los gastos como por ejemplo el pago a proveedores o empleados.
4	¿La empresa cuenta con procedimientos adecuados para los clientes que tienen un alto porcentaje de morosidad?	Actualmente la empresa no cuenta con procedimientos formales que se ejecuten y se lleven a cabo sino de manera verbal se procede a lo del interés por mora para los clientes que no pagan a tiempo.
5	¿Cuenta la empresa con políticas de crédito y cobranza?	La empresa ferretera no cuenta con políticas de créditos y cobranzas, porque se desconoce sobre el tema.
6	¿Cree usted que la implementación de políticas de crédito y cobranza mejore la situación de morosidad en la empresa ferretera?	En mi punto de vista la implementación de un manual de políticas de créditos y cobranzas sería de ayuda para la empresa ferretera, se manejaría de mejor manera y además se llevaría un control en cuanto si se utiliza e implementa lo del manual, pero para esto es necesario que la empresa contara con personal encargado en estas áreas para llevar un control adecuado y a su vez mejorar la morosidad.

Fuente: elaboración propia

Tabla 3: Entrevista dirigida a la contadora de la empresa ferretera "Aidita"

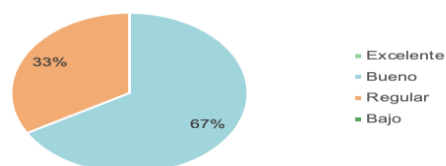
No	Preguntas	Interpretación
1	¿Ha observado alguna variación en los períodos en base a la morosidad de los clientes y como se manejan?	Si, a partir del periodo 2021 al 2023 se observó un incremento en cuanto a la morosidad por parte de los clientes, este tipo de problemática se la maneja de una manera no adecuada, es decir, informal, la empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza.
2	Desde el área financiera, ¿Cuál considera usted que sería la principal ventaja en contar con un personal encargado en los créditos y las cobranzas de la ferretería?	Como conocedora del área económica de la empresa, una de las ventajas que tendría la empresa una vez que cuente con personal adecuado en lo de crédito y cobranza sería el orden en cuanto al manejo
3	¿Existen documentos o registros manuales que sirvan para monitorear los pagos de los clientes, como hojas de cálculo o cuadernos?	La empresa actualmente monitorea los pagos de los clientes, mediante los registros de los créditos por medio de agendas y letras de cambio que se procede a llenar por cada cliente.
4	¿Bajo qué criterio se otorga créditos o no a los al cliente?	La empresa no cuenta con criterios solidos en los cuales se base para el otorgamiento de crédito a un cliente.
5	¿Considera usted que el sistema actual para el control de créditos y cobranzas es adecuado?	Es los años de experiencia que tengo como contadora de la empresa ferretera, el sistema que se tiene para controlar los créditos y cobranzas no es bueno, porque es un sistema informal.
6	¿Cómo afecta el retraso en los pagos de los clientes a la planificación de compras y gastos de inventario en la empresa?	El retraso por parte de los clientes en sus pagos afecta en un 60% a la planificación en cuanto a compras de mercadería y de otros insumos, como también a los pagos de los gastos que se tiene en la ferretería, como pago a proveedores, trabajadores, entre otros, es tal la situación que, en ocasiones se requieren créditos bancarios.

Fuente: elaboración propia

Con base a la realización del enfoque cuantitativo, se procedió a realizar las respectivas encuestas al personal que labora la empresa como son los 3 de 5 vendedores y se obtuvo los siguientes resultados.

Gráfico 5: Calificación de cómo la empresa evalúa aspectos importantes del cliente al momento de conceder créditos

1. Cómo calificaría usted la siguiente interrogante: ¿La empresa al momento de conceder crédito evalúa aspectos importantes del cliente?



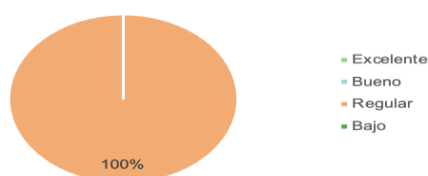
Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

CONDUCTA, COLATERAL, CONDICIONES, CAPACIDAD, CAPITAL

De una población de 3 personas se obtiene que el 67% de los trabajadores de la empresa ferretera da como calificación de bueno, es decir, que la empresa si evalúa aspectos importantes del cliente, en cambio el 33% da a conocer que son pocas las ocasiones en que se analiza y evalúa la información, es decir que de manera regular.

Gráfico 6: Calificación de la frecuencia de los recordatorios de pago a los clientes

2. ¿Usted cómo calificaría la frecuencia de los recordatorios de pago a los clientes?

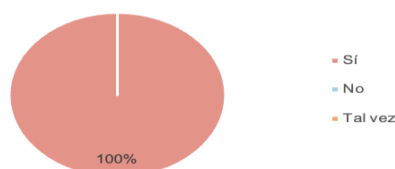


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El gráfico revela una calificación del 100% en cuanto que es regular la frecuencia en la cual se aplican recordatorios a los clientes en base a los pagos que realizan, es decir, que la empresa ferretera no aplica de manera constante recordatorios como llamadas, mensajes etc, a los clientes para recordarles la fecha y monto del pago.

Gráfico 7: Aplicación de incentivos por pronto pago

3. ¿Cree usted que la aplicación de incentivos por pronto pago ayudaría a disminuir la morosidad?



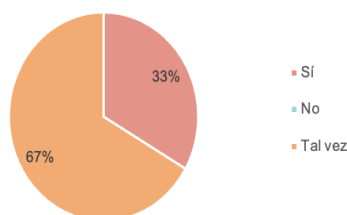
Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El 100% de los participantes manifestó que esta estrategia sería beneficiosa, lo cual indica una fuerte expectativa positiva hacia esta práctica. Esta percepción unánime

sugiere que los clientes valoran los incentivos económicos como una motivación adicional para realizar sus pagos a tiempo.

Gráfico 8: Comunicación de las cuotas y fechas de pago

4. ¿Al momento de conceder crédito a los clientes, se les comunica las cuotas y fechas de pago?

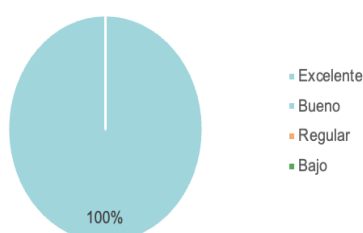


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El gráfico revela una preocupante brecha en la comunicación de los términos de crédito. Solo un 33% de los trabajadores responden con un sí, sobre que si se les comunica a los clientes si son las fechas y cuotas de pago, y el 67% responde con un tal vez, es decir, que a los clientes no se les comunica de manera clara en cuanto a su estado de cuenta, si son las fechas y monto de pagos.

Gráfico 9: Que tan optimo es el tiempo que se les da a los clientes para realizar sus pagos

5. Según su experiencia, cómo calificaría la siguiente interrogante: ¿Qué tan optimo es el tiempo que se les da a los clientes para que cumplan con los pagos acordados?



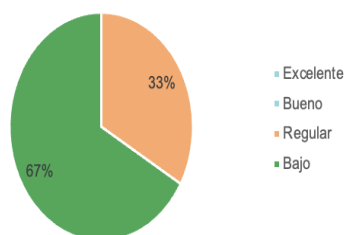
Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El 100% de los encuestados calificó como "excelente" el tiempo otorgado a los clientes para cumplir con sus pagos. Este consenso unánime indica una satisfacción extremadamente alta con los plazos establecidos para realizar los pagos, en este caso se analiza que el tiempo otorgado por la empresa a los clientes

para realizar los respectivos pagos es el adecuado, es decir, no existirá excusas por el tiempo otorgado.

Gráfico 10: Frecuencia en que los clientes respetan y cumplen con los plazos acordados

6. ¿Qué tan frecuente es que los clientes respeten y cumplan con los plazos acordados para la cancelación de la deuda?

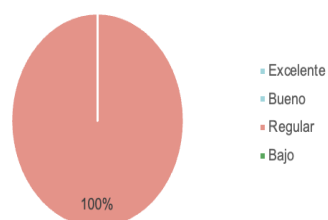


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El gráfico revela un problema significativo en cuanto al cumplimiento de los plazos de pago por parte de los clientes. Un preocupante 67% de los encuestados califica como 'bajo' el cumplimiento de estos plazos, lo que indica una alta tasa de morosidad por parte de los clientes al momento de pagar. Solo un 33% consideró que el cumplimiento era excelente, es un análisis que refleja el alto índice de morosidad, es decir, que los clientes no respetan ni cumplen con lo establecido como las fechas y monto a cancelar de la deuda.

Gráfico 11: Eficiencia de las herramientas otorgadas para la gestión de los créditos y las cobranzas

7. ¿Qué tan eficientes son las herramientas otorgadas por la ferretería para la gestión de los créditos y las cobranzas?



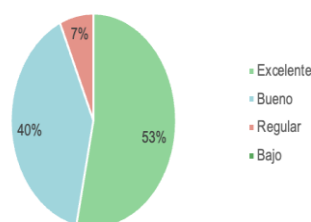
Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El gráfico circular presentado muestra un resultado controversial del 100%, es decir, los encuestados califican como regular las herramientas que da la empresa ferretera para gestionar los créditos y las cobranzas y es un dato alarmante porque si la empresa quiere llevar un adecuado control en estas dos cuentas es importante que invierta en un adecuado sistema y brinde a los encargados de estas áreas y no si lo tienen, a los vendedores herramientas optimas de gestión, para tener mayor control.

Así también se procedió a realizar encuestas a 15 clientes de la ferretería, con más años de relación comercial (fidelización) y con montos más altos en cuanto a las compras realizadas a la ferretería, mediante una selección de muestreo aleatorio.

Gráfico 12: Facilidad de créditos

1. ¿Cómo califica la facilidad para obtener crédito en esta ferretería?

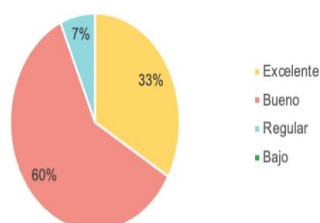


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

Los resultados de la encuesta revelan que el 53% de los clientes calificó como excelente la facilidad para obtener crédito en la empresa ferretera, lo cual indica una percepción generalmente positiva del proceso. Sin embargo, un porcentaje considerable del 40% lo calificó como buena, señala áreas de oportunidad para mejorar la experiencia del cliente. Un 7% de los encuestados expresó una regular satisfacción con la facilidad para obtener crédito, es decir, los clientes no tienen problemas para obtener crédito en la ferretería.

Gráfico 13: Atención del personal

2. ¿Cómo califica la atención del personal al explicarle las condiciones del crédito?

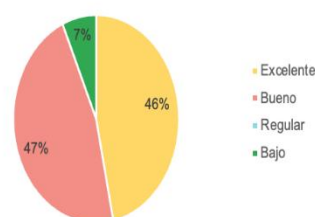


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

Los resultados de la encuesta revelan que el 60% de los clientes calificó la atención del personal como "buena", el 33% como "excelente" y solo el 7% como "regular", entonces la interpretación cambia significativamente. En este caso, se concluye que la atención del personal al explicar las condiciones del crédito es muy positiva, es decir, brindan a los clientes toda la información adecuada en cuanto a las condiciones del crédito a otorgar.

Gráfico 14: Plazos de pago que ofrece la ferretería

3. ¿Qué tan flexibles son los plazos de pago que le ofrece la ferretería?

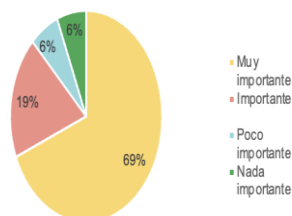


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

Los resultados de la encuesta revelan que el 47% de los encuestados califica los plazos de pagos que ofrece la ferretería son buenos, el 46% califica como excelente y el 7% como bajo, es decir, que la empresa ferretera ofrece flexibilidad de pago excelentes a los clientes para que paguen a tiempo sus cuotas.

Gráfico 15: Implementación de recordatorios de pago

4. ¿Qué tan importante sería para usted que la empresa implementara recordatorios más frecuentes sobre los plazos de pago?

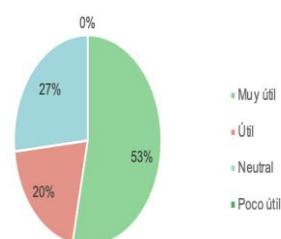


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El gráfico muestra que la mayoría de los encuestados 69% considera Muy importante que la empresa implemente recordatorios más frecuentes sobre los plazos de pago, mientras que un 19% adicional lo califica como Importante, el 6% como poco importante y el otro 6% como nada importante, es decir, que para los clientes de suma importancia estar informados sobre si le toca cancelar y el monto total, la empresa ferretera tiene que invertir en tecnología como es un sistema de recordatorios de manera automática a cada cliente, para evitar así morosidad.

Gráfico 16: Incentivos por pronto pago

5. ¿Qué tan útil sería que la ferretería ofreciera incentivos por pagos puntuales?

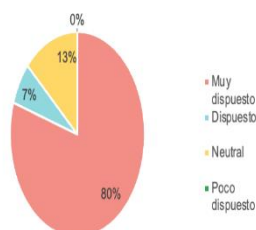


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El 53% de los encuestados considera que ofrecer incentivos pronto pago sería muy útil, mientras que un 20% lo califica como Útil, suman un 73% que valora positivamente esta estrategia. Por otro lado, un 27% se muestra neutral y ningún encuestado lo considera Poco útil. Entonces la empresa ferretera tiene que implementar en las políticas de cobranza un descuento a los clientes que cancelen la cuota antes de la fecha límite.

Gráfico 17: Recomendación de la ferretería por su sistema de crédito

6. ¿Qué tan dispuesto estaría a recomendar esta ferretería a otros clientes por su sistema de crédito?

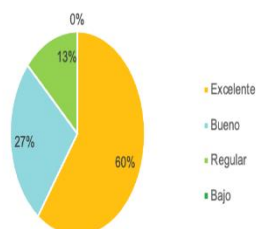


Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El 80% de los encuestados se encuentra Muy dispuesto a recomendar la empresa ferretera por su sistema de crédito que ofrece a los clientes, mientras que el 13% está neutral y el 7% dispuesto, es decir, en su gran mayoría estaría dispuesto a recomendar a las demás personas la ferretería, brinda un buen servicio de crédito, ya sea por el tiempo que da, las soluciones que ofrece si se atrasan.

Gráfico 18: Confiabilidad de la empresa ferretera para ofrecer créditos

7. ¿Qué tan confiable le resulta la ferretería para ofrecer crédito?



Fuente: tomado a partir del instrumento de investigación

El 60% de los encuestados considera que la ferretería es Excelente para ofrecer créditos, mientras que un 13% la califica como regular, lo que representa un 73% con una percepción positiva. Por otro lado, el 27% la evalúa como bueno, esto indica áreas de oportunidad que tiene la empresa para atraer a otros clientes, en su mayoría la consideran confiable.

2.3. Caracterización de la empresa

Ferretería "Aidita" ubicada en la Provincia de Esmeraldas, Cantón Muisne, Parroquia San José de Chamanga creada el 02 de febrero del año 2009, es decir, cuenta con 15 años de experiencia en el mercado, inicia sus actividades económicas comenzaron con la venta al por menor de artículos de bazar, ropa, entre otros artículos personales, con el pasar de los años se dieron cuenta de la necesidad que había en la parroquia, al no contar con negocios que se dediquen a la venta de materiales de construcción, artículos ferreteros, tenían que viajar al sector cercano Pedernales para comprar los productos antes mencionados.

Ferretería Aidita dirigida por los gerentes propietarios Roque Moncayo y Aida Valencia, tomo la iniciativa de implementar nuevas líneas de productos en el negocio, comenzaron con la venta de pocos materiales ferreteros hasta que con el tiempo ya era una empresa ferretera donde se vende al por mayor y menor y su actividad económica principal la siguiente, venta al por menor de artículos de ferretería: martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas en general, equipo y materiales de prefabricados para armado casero (equipo de bricolaje); alambres y cables eléctricos, cerraduras, montajes y adornos, extintores, segadoras de césped de cualquier tipo, etcétera en establecimientos especializados.

La empresa no solo se quedó con la venta de materiales ferreteros, sino que implemento la venta de línea blanca, electrodomésticos, artículos para el hogar, artículos plásticos, maquinaria, mobiliario de oficina y complementos, con los años de experiencia y la venta de muchos productos ha dado lugar a que la ferretería "Aidita" sea catalogada como una de las ferretería más completas y grandes del sector, no solo busca el bienestar interno sino que busca en ofrecerle a las personas productos de calidad con precios óptimos para cada uno, la empresa no se conforma con lo que tiene, sino que va en aumento en la mejora de su infraestructura, la empresa cuenta con aproximadamente 10.000 clientes.

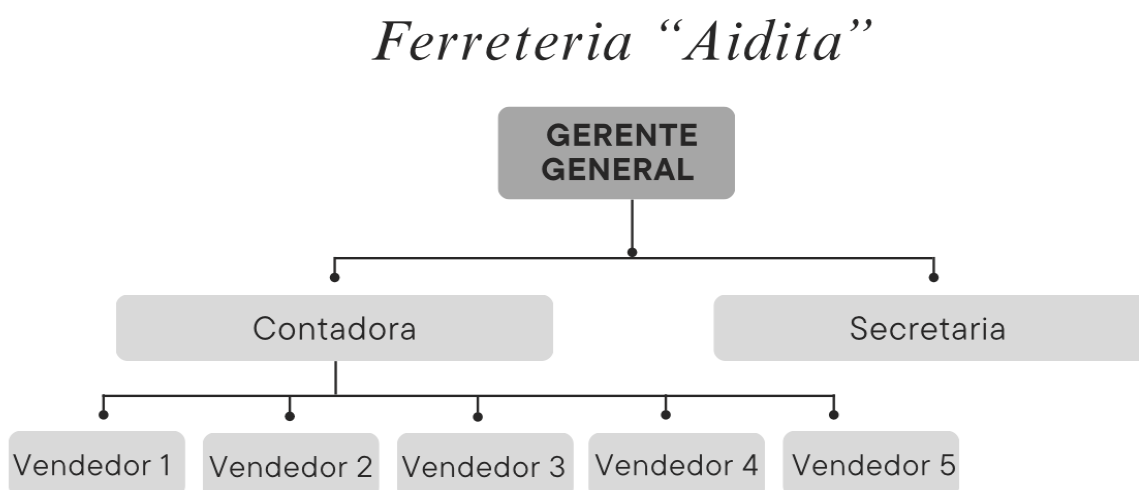
Misión

Ofrecer a los clientes productos de calidad, variedad y precios justos, da lugar a servicios personalizados, asesoramiento adecuado y eficiente con colaboradores expertos y capacitados, para manejar y apoyar proyectos ferreteros, mantenimiento, reparaciones y renovación del hogar, empresa y espacio público o privado. Cada día nos esforzamos por brindar a las personas soluciones optimas y adecuadas, brindar confianza y sobre todo garantiza éxito y satisfacción en cada cliente.

Visión

Convertirnos en la empresa ferretera más grande de la provincia de Esmeraldas, no solo ser reconocida por brindar a las personas productos de calidad sino por brindar asesoramiento personalizado confianza en los proyectos, reparaciones, que los clientes quieran hacer y en 5 años contar con sucursales dentro del Cantón Muisne.

Gráfico 19: Organigrama estructural



Fuente: tomado a partir de La Empresa Ferretera "Aidita". (2024)

CAPÍTULO III: Políticas de crédito y cobranza para las empresas ferreteras de la parroquia San José de Chamanga

3.1. Análisis de la gestión de cobranza a través de los indicadores de morosidad de la empresa ferretera de la parroquia San Jose de Chamanga

La gestión de cobranza es un proceso importante que las empresas llevan a cabo para garantizar un control adecuado y la recuperación de los montos que están en mora por falta de pago de los clientes (Navarrete, 2014). En el caso de la empresa ferretera de la parroquia San Jose de Chamanga, la carencia de políticas de crédito y cobranza lleva consigo un alto índice de morosidad por parte de los clientes. La empresa ofrece a las personas ventas al contado y a crédito, sin embargo las ventas a crédito representan un nivel óptimo de sus ingresos son manejadas de manera informal. A continuación, se presentan los indicadores clave junto con los datos específicos que reflejan la situación actual:

Tabla 4: Indicadores Financieros de la Ferretería "Aidita"

INDICADORES						
ORDEN	INDICADORES	FORMULA	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	ANALISIS
GESTIÓN						
1	Rotación de Cartera	Ventas/Promedio cts x cobrar	55	154	205	Mediante los resultados obtenidos en la rotación de cartera, se observa una preocupante gestión en cuanto a los créditos y la cobranza. En el año 2021, era 55 días la rotación de cartera, demuestra un mal manejo en los cobros a los clientes, en el año 2022, aumento a 154 días y para el año 2023 refleja 205 días en que los clientes tardar en saldar sus deudas a la empresa ferretera, estos resultados evidencian un mal manejo y control en cuanto a las cuentas por cobrar que en vez de ir mejorando con los años, va empeorando, este problema es debido a la falta de políticas de crédito y cobranza o problemas económicos por parte de los clientes de la ferretería.
2	Rotación de Inventario	Promedio de inventario/Rotación de inventarios	456	893	635	Mediante los resultados obtenidos en la rotación de inventario, se observa un bajo desempeño en cuanto a los días que tarda en vender o renovar el inventario, en el año 2021 tardo 456 días, esto indica un tiempo elevado, en el año 2022 tardo 893 días y en el año 2023, 635 días, esto indica una preocupante gestión, los valores son altos e indica que el inventario se mueve muy lento, esto afecta la liquidez de la empresa y se da por diferentes motivos ya sea por exceso de inventario, productos que no sean demandados por los clientes, se recomienda aplicar estrategias de marketing como promociones y descuentos.

3	Rotación de Proveedores	(Cuentas por pagar proveedores*360) /Costo de Venta	254	246	272	<p>La rotación de proveedores muestra un resultado preocupante en cuanto a cancelar sus obligaciones, en el año 2021 fue de 254 días, lo que sugiere un plazo considerable para cancelar, en cambio en el año 2022 con 246 días, ligeramente redujo la cifra en comparación con el año anterior pero ya para el año siguiente en vez de mejorar, aumento los días en que la empresa liquide sus obligaciones con los proveedores, es decir, en el año 2023 aumento con 272 días, lo que refleja un deterioro en la gestión financiera de las obligaciones. Este patrón se relaciona con problemas de flujo de caja o políticas deliberadas en cuanto de alargar los pagos para priorizar otros compromisos, es una situación preocupante, puede que los proveedores no les otorguen crédito por este motivo que se tardan demasiado en cancelar sus obligaciones.</p>
4	Ciclo de Efectivo	(Rotación de cartera + Rotación de Inventario)-Rotación de Proveedores	257	800	568	<p>El ciclo de efectivo en la ferretería evidencia una variación significativa en el tiempo requerido para convertir las inversiones en inventario en efectivo disponible. En el año 2021, el ciclo de efectivo fue de 257 días, indica una gestión relativamente eficiente en la rotación del inventario, cobros y pagos. Sin embargo, en 2022, este indicador aumentó considerablemente a 800 días, lo que refleja una desaceleración preocupante en el flujo operativo de la empresa, posiblemente debido a un incremento en los tiempos de rotación de inventarios o cuentas por cobrar. En 2023, el ciclo de efectivo mejoró a 568 días, aunque todavía es un valor elevado en comparación con 2021. Este comportamiento sugiere que la empresa enfrenta desafíos en la administración de su capital de trabajo, lo cual impacta negativamente en su liquidez.</p>

5	Índice de Morosidad	$(\text{Cartera Vencida Total de Cartera}) * 100 = (\text{Total de Cartera Vencida}) * 100$	62%	54%	60%	Entre 2021 y 2023, el índice de morosidad de la ferretería mostró fluctuaciones preocupantes, con un 62% en 2021, una mejora a 54% en 2022, pero un repunte a 60% en 2023. Aunque hubo una mejora en 2022, el aumento en 2023 indica que la empresa enfrenta problemas con la cobranza, lo que afecta su flujo de caja y rentabilidad. Un índice de morosidad tan alto resalta la necesidad de implementar estrategias más efectivas en la gestión de crédito y cobranza para mejorar la estabilidad financiera y la liquidez de la empresa.
LIQUIDEZ						
6	Prueba Ácida	Activo Corriente - Inventarios / Pasivo Corriente	65%	60%	65%	Entre 2021 y 2023, el indicador de prueba ácida de la ferretería mostró fluctuaciones, inicia con un 65% en 2021, disminuye a 60% en 2022 y recuperándose al 65% en 2023. Estos resultados reflejan una capacidad moderada para cubrir las obligaciones a corto plazo con activos líquidos, aunque aún insuficiente para alcanzar un nivel óptimo (100%). La caída en 2022 podría deberse a una reducción en activos líquidos o un aumento en pasivos corrientes, mientras que la recuperación en 2023 indica una mejora en la gestión financiera. Se debe fortalecer el flujo de caja y optimizar la recuperación de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa.
7	Liquidez Corriente	Activo Corriente / Pasivo Corriente	3,38	2,25	1,72	Entre 2021 y 2023, el indicador de liquidez corriente de la ferretería presentó una disminución constante, pasar de 3,38 en 2021 a 2,25 en 2022 y alcanza 1,72 en 2023. Este indicador mide la capacidad de la empresa para cubrir sus pasivos a corto plazo con sus activos

						corrientes. La reducción progresiva sugiere un deterioro en la capacidad de la ferretería para cumplir con sus obligaciones inmediatas, lo cual puede deberse al incremento en pasivos corrientes, una disminución en activos corrientes, o ambos factores combinados. Aunque un valor superior a 1 indica que la empresa aún cubre sus deudas de corto plazo, el descenso continuo es una señal de alerta que podría derivar en problemas de liquidez si no se toman medidas correctivas.
8	Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	\$ 156.986,61	\$ 113.698,17	\$ 81.486,55	Entre 2021 y 2023, el capital de trabajo de la ferretería muestra una tendencia decreciente, pasa de \$156.986,61 en 2021 a \$113.698,17 en 2022 y \$81.486,55 en 2023. Esta disminución refleja un debilitamiento en la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo con los activos corrientes, lo que puede deberse a una reducción en las ventas, un aumento en los costos operativos o una inadecuada gestión de inventarios y cuentas por cobrar. La constante caída del capital de trabajo pone en riesgo la liquidez de la empresa y su capacidad para operar eficientemente, se debe implementar urgente estrategias para optimizar el manejo de los recursos corrientes y fortalecer la posición financiera.
RENTABILIDAD						
9	Rentabilidad sobre el Activo (ROA)	(Utilidad Neta/Activo Total) *100	5%	-1%	-1%	Entre 2021 y 2023, el ROA de la ferretería muestra una preocupante tendencia a la baja, pasar de un 5% positivo en 2021, que refleja una eficiente gestión de activos y generación de utilidades, a un -1% en 2022 y 2023, se evidencia pérdidas y dificultades en la gestión operativa. Esta caída puede deberse al incremento de costos operativos, una disminución en las ventas o un mal manejo de los activos, como inventarios o cuentas por cobrar. La persistencia de valores negativos sugiere la

						necesidad de implementar estrategias correctivas para optimizar recursos y recuperar la rentabilidad.
10	Rentabilidad sobre el Patrimonio	(Utilidad Neta/Patrimonio) *100	11%	-3%	-2%	Entre 2021 y 2023, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de la ferretería refleja un notable deterioro en la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de los recursos aportados por los propietarios. En 2021, el ROE fue del 11%, un resultado positivo que indica una buena gestión financiera. Sin embargo, en 2022 el ROE cayó a -3% y en 2023 a -2%, se evidencia pérdidas que podrían atribuirse a un aumento de los costos operativos, disminución de ingresos o una estructura financiera poco eficiente. Este comportamiento sugiere la necesidad de revisar estrategias financieras y operativas para mejorar el desempeño y garantizar un uso eficiente del patrimonio.

Fuente: elaboración propia

Con los datos otorgados por la ferretería “Aidita” como son los estados de situación financiera y estados de resultados del año 2021 al 2023 se resume, que la empresa enfrenta serios problemas en base a la rotación de cartera, los clientes demoran demasiados días para cancelar sus deudas, esto se debe a la falta de políticas de crédito y cobranza, a su vez la misma empresa ferretera demora en cancelar a sus proveedores, esto se debe a la falta de liquidez ya sea en cuanto a que los clientes no cancelan a tiempo y a la rotación de inventarios, es decir, que tardan demasiados días en venderse, estos problema afecta a la empresa, puede que los proveedores ya no quieran otorgar crédito a la empresa, a su vez la rentabilidad sobre el activo es baja, porque hay muchas ventas a crédito, luego tenemos la constante caída del capital de trabajo pone en riesgo la liquidez de la empresa y su capacidad para operar eficientemente, se debe implementar estrategias de manera urgente para optimizar el manejo de los recursos corrientes y fortalecer la posición financiera.

3.2. Políticas de prevención para minimizar el índice de morosidad de la empresa ferretera de la parroquia San Jose de Chamanga

Tabla 5: Manual de Políticas de Crédito y Cobranza

POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA	
CREDITO	COBRANZA
El cliente llena una solicitud de crédito donde completa y adjunta documentación básica como: cedula, papeleta de votación, referencias comerciales y personales, historial crediticio.	Implementar un sistema con recordatorios automáticos para cada cliente recordándole 5 días antes la fecha de pago y el monto a cancelar.
Comprobar que tenga un buen historial crediticio ya sea con entidades bancarias o casas comerciales.	Facilitar las formas de pago para cada cliente, se aplica algunos métodos como: efectivo, tarjetas de crédito o transferencia bancaria.
Analizar y verificar si posee bienes propios y si cuenta con solvencia económica.	Proponer un límite de tolerancia por pagos atrasados (10 días) antes de tomar medidas adicionales como interés por mora.
Establecer una entrevista basado en la capacidad de pago y solvencia económica.	Atrasos de 1 a 10 días, se realizarán seguimiento mediante recordatorios semanales por correo electrónico.

Determinar un límite inicial de crédito basado en el análisis de la documentación proporcionada.	Atrasos de 11 a 20 días se procederá con las llamadas telefónicas para recordar su pago.
Establecer fechas y monto a pagar y si se excede de esa fecha acordar el porcentaje de interés por mora que se aplicara.	Atrasos de 21 a 30 días si no se ha acercado ni ha dado contestación se procede con visitas personales, si es necesario.
Ofrecer el tiempo de 15, 30 y como máximo 45 días según el perfil de cada cliente.	Después de 31 días se iniciará con procesos legales, al no obtener respuesta del cliente.
Clasificar por categorías a los clientes como: minoristas, mayoristas y por cada categoría adaptar las políticas.	Clientes con excelente historial crediticio proporcionado por la empresa ferretera, obtendrán mejores condiciones crediticias.
Ofrecer incentivos por pago adelantado (si pagan antes de los 12 días tendrán un descuento del 2%.	Clientes que hagan caso omiso a todas las notificaciones por parte de la empresa ferretera ya no tendrán crédito en la misma.
Cada crédito otorgado será registrado en el sistema contable, en el módulo de cuentas por cobrar clientes para mejor control.	Capacitar al personal responsable de dicha área para evitar conflictos con los clientes que no quieran cancelar.
De manera semanal las cuentas por cobrar serán monitoreadas para detectar retrasos posibles.	Para clientes con buen historial de pago, estos clientes podrían obtener crédito de hasta 90 días.
Cada crédito se registrará en un documento notariado donde se estipule monto adeudado, interés, fechas de pago, si se retrasa en el pago el % del interés por mora que se aplicará y firmado por ambas partes.	Estar pendiente de la situación de cada cliente, evaluar si cuentan con solvencia económica para cancelarlas.
Implementar las 5C del crédito, que ayudara a analizar los perfiles de cada cliente, para ver si son óptimos para otorgarles crédito.	Poner en práctica los puntos esenciales para una buena cobranza como (Prevención, Cobranza y Recuperación)
Revisar y actualizar las políticas de crédito y cobranza al menos dos veces al año según las condiciones del mercado, ajustarlas.	

Fuente: elaboración propia

Tabla 6: Hallazgos y Políticas de Crédito y Cobranza

POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA MOROSIDAD EN LAS EMPRESAS FERRETERAS.	
HALLAZGOS	POLITICAS
No existe un departamento o persona que este a cargo exclusivamente de administrar los créditos y las cobranzas	Incorporar a un colaborador que se dedique exclusivamente a la gestión de los créditos y cobranza y que cuente con los conocimientos necesarios para desempeñar el cargo
El personal no cuenta con el conocimiento necesario en base a los créditos y la cobranza	Implementar capacitaciones 3 veces al año en el área de crédito y cobranza, de esta manera mejorara la gestión en estas dos áreas.
No utilizan documentos formales que respalde el crédito	La empresa cuenta con un modelo adecuado para cada tipo de crédito, donde se estipule el tipo de crédito, monto, cuotas, interés en caso de mora en el pago y lo más importante que este notariado para mayor seguridad.
La empresa ferretera no utiliza estrategias de cobranza preventiva	Implementar un programa de incentivos por pronto pago, si cancela 10 días antes de la fecha tendrá un descuento del 3% de la cuota, llamadas telefónicas, para recordar la fecha de pago, realizar bingos para los clientes que han pagado a tiempo, para evitar mora por parte de los clientes y tener antes de la fecha dinero disponible.
El Gerente General de la empresa desconoce puntos claves para manejar los créditos y llevar a cabo una buena cobranza	Fortalecer y aumentar sus conocimientos por medio de capacitaciones trimestrales, para que este actualizado en base al crédito (5C del crédito, tipos de créditos) en base a la cobranza (Prevención, cobranza, recuperación)
La empresa tarda en transformar su inventario en dinero	Implementar estrategias como promociones y descuentos para que el inventario se venda con rapidez y evitar comprar en exceso porque esto conlleva a gastos extras como de almacenamiento.

Los clientes tardan demasiados días en cancelar sus deudas a la empresa.	Implementar un manual de crédito y cobranza donde estipule la morosidad por parte del cliente y las directrices que se tomara por mora, como el interés que se subirá por cada día de retraso
La empresa tarda muchos días en cancelar sus deudas con proveedores	Llegar a un acuerdo con cada proveedor donde se pida más días para cancelar la deuda y no quedar como cliente moroso
La rentabilidad sobre el activo en el año 2022 y 2023 es baja	La empresa da muchas ventas a crédito por esa razón en el año 2022 tiene -1 y en el año 2023 -1, se recomienda gestionar las ventas a crédito y a reducir, porque los clientes demasiado en cancelar, se recomienda estrategias de ventas al contado

Fuente: elaboración propia

Este manual de políticas tanto de crédito como de cobranza, permitirá que la empresa ferretera de la Parroquia San Jose de Chamanga maneje de mejor manera estas dos cuentas y esto permitirá reducir el índice de morosidad, mejorar la gestión y eficiencia.

A medida que la empresa cambia o crece, también las necesidades de las personas lo hacen, la situación económica, social, política, es por eso que las políticas deben adaptarse a cada cambio que se dé, es importante que se realice revisiones al menos 2 veces al año para analizar las políticas y procesos en base al crédito y la cobranza.

CONCLUSIONES

- A través de la fundamentación teórica de las políticas de crédito y cobranza en las empresas comerciales, se logra una gestión más eficiente del crédito, lo que no solo reduce la morosidad, sino que también refuerza la administración del inventario, el control, el seguimiento y el orden en cada área de la organización. Además, este enfoque contribuye significativamente a mejorar la salud financiera de la empresa. Sin embargo, estos resultados solo son posibles si se implementan políticas claras, adaptadas a las necesidades específicas de la empresa, junto con una gestión de cobranza alineada con dichas políticas. Es fundamental aplicar las 5C del crédito, definir los tipos de crédito adecuados para cada cliente y aprovechar sistemas automatizados que faciliten el control y la supervisión de estos procesos.
- El análisis de los resultados obtenidos a través de las entrevistas y encuestas realizadas evidencia una falta de capacitación y comprensión de ciertos conceptos clave por parte del personal de la empresa ferretera. Esta situación explica, en gran medida, el alto índice de morosidad entre los clientes, muchos de ellos desconocen los procedimientos para realizar los pagos y las implicaciones del interés por mora. La ausencia de políticas claras de crédito y cobranza afecta negativamente la gestión y el control de estas cuentas dentro de la empresa. Por lo tanto, se hace evidente la necesidad de implementar políticas adecuadas, acompañadas de un programa de capacitación continua para el personal, así como de estrategias efectivas que permitan reducir significativamente la morosidad en la empresa ferretera de la parroquia San José de Chamanga.
- Para concluir, los índices reflejan como marcha la empresa y en base a los resultados obtenidos del año 2021 al 2023 se deduce que la empresa presenta problemas serios en cuanto a la gestión de la rotación de cartera, inventario y proveedores, y a su vez afecta al capital de trabajo

pone en riesgo la liquidez de la empresa y su capacidad para operar eficientemente, se debe urgente implementar estrategias para optimizar el manejo de los recursos corrientes y fortalecer la posición financiera.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda asignar personal exclusivo para la gestión de créditos y cobranzas, garantiza que esté capacitado para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente. Es fundamental implementar un programa de capacitación continúa enfocado en estrategias para prevenir la morosidad, desarrollar conocimientos técnicos, fortalecer habilidades interpersonales e incorporar herramientas tecnológicas modernas que agilicen los procesos. Este enfoque mejorará el desempeño del área y ayudará a reducir la morosidad.
- Es crucial revisar y actualizar el manual de políticas de crédito y cobranzas, incorpora estrategias como incentivos por pronto pago, premios a la fidelización de clientes y la implementación de recordatorios automáticos para las fechas de vencimiento de pagos. Estas acciones fomentarán hábitos financieros responsables en los clientes, fortalecerán la relación comercial y mejorarán el flujo de caja del negocio.
- Se recomienda establecer un control riguroso en los procesos de concesión de crédito, asegurándose de que el personal aplique correctamente las políticas establecidas en el manual. Es esencial utilizar las 5C del crédito (Conducta, Capacidad de pago, Capacidad de endeudamiento, Condiciones macroeconómicas y Capacidad de pago proyectada) para evaluar a los clientes. Además, es necesario realizar un análisis constante de indicadores financieros clave, como la rotación de cuentas por cobrar y el índice de morosidad, para garantizar una cartera de crédito eficiente y detectar posibles riesgos a tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, T., & Bazurto, M. (2024). ANÁLISIS DE LA ESTRATEGIA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LAS VENTAS DEL SECTOR FERRETERO INDUSTRIAL DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL*, 42. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27525/1/UPS-GT005011.pdf>
- Alva, U., & Rufino, E. (2019). Morosidad en las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Servicios Mineros San Francisco SAC 2018., (pág. 63). Peru. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39819/Alva_FU-Rufino_EEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Armijos, A., & Ona, J. (2015). MODELO DE GESTION DE CREDITO Y COBRANZA PARA RECUPERAR CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE LOS BANCOS Y SUS TRES AGENCIAS QUE LA INTEGRAN. *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA SEDE QUITO*, 98. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10202/1/UPS%20-%20ST001739.pdf>
- Cabezas, D. (2022). PROPUESTA METODOLÓGICA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITO, PARA MEJORAR LA COMPOSICIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN UNA EMPRESA COMERCIAL CASO SOLUFER., (pág. 61). Quito. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22672/1/MSQ360.pdf>

- Caisaguano, M. (2015). PLAN DE RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNUCACIONES-EP DE LA PROVINCIA DE NAPO, EN EL CANTON TENA. *ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO*, 62-64. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11925/1/72T00583.pdf>
- Caraguay, L. (2021). VENTAS A CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA "FERROLIGHT", DE LA CIUDAD DE NUEVA LOJA, PROVIDENCIA DE SUCUMBIOS, EN EL PERIODO 2019. *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA ECUADOR*, 4-6. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21648/1/MSQ264.pdf>
- Cazco, C. (2021). GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMPUTER BUSINESS MANAGEMENT ASOCIADOS C.B.M. CÍA.LTDA. *UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR*, 94. <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/470/1/Cazco%20Castro%20Cristina%20Rocio.%20Contabilidad%20y%20Auditoria.-signed-signed.pdf>
- Coronado, Y., & Garces, C. (2019). ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE CLIENTES EN LA EMPRESA INVERSIONES VALLE & SOL E.I.R.L. CHICLAYO 2016. pág. 96. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6120/Coronado%20Rentería%20%26%20Garces%20Carrion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. *Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador*, 17-18. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Diseño.pdf>

- Deza, L. (2019). ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA COLOCACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO DEL BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A, CHICLAYO, 2017. *UNIVERSIDAD SENOR DE SIPAN*, 14-15. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6738/Deza%20Figueroa%20Luis%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara, L. (s.f.). ANALISIS DEL CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ EN EL BANCO DEL PACÍFICO SUCURSAL PUYO EN EL AÑO 2018. *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES"*, 91. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10477/1/PIUPCYA0018-2019.pdf>
- Garcia, R. (2020). IMPACTO DEL TAMANO Y DE LA CAPACIDAD DE PAGP DE LAS EMPRESAS DEL ECUADOR EN EL RENDIMIENTO. *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA ECUADOR*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19718/1/UPS-GT003102.pdf>
- Garcia, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*, 3(26), 9. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>
- Guerrero, E. (2019). IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA MIBANCO, PEDRO RUIZ – 2018., (pág. 76). Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6540/Guerrero%20Estela%20Enma%20Charito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Jacinto, G., & Navarro, A. (2019). Implementación de políticas de crédito-cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Delant Corporation S.A. distrito de La Victoria, año 2015., (pág. 139).
https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/399/Jacinto_GJ_Navarro_AR_tesis_contabilidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaramillo, C. (2023). ANALISIS DE LA GESTION DE COBRANZAS EN EL INSTITUTO ASEDU ECUADOR. *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA ECUADOR*, 10-12.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26476/1/UPS-GT004842.pdf>
- Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES UNIANDES*, 53-54.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Mafaldo, R., & Tafur, G. (2019). EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO DEL SISTEMA FINANCIERO DE LA REGIÓN LORETO, PERIODO 2012 - 2016., (pág. 78). IQUITOS.
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6092/Roger_Tesis_Maestría_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mejia, F. (2023). Control de las Políticas de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la Morosidad del Cliente en una Empresa de Traslado de Valores, 2022., (pág. 58). Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/aa7b1f73-4b98-4f67-bb3e-f51006d36eef/content>
- Montesdioca, M. E. (2015). LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LA CARTERA VENCIDA EN IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*, 23-24. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a13c9847-bf5e-406b-b2cf-11ceb84c2c96/content>
- Navarrete, J. (2014). LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SPEEDYCOM CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO". *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*, 108-109. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/44060e35-3252-4052-9673-6a545582a8fb/content>
- Paguay, Y. (2022). RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ICOPLAST CANTÓN RIOBAMBA PERÍODO 2020. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*, 17-19. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9772/1/Paguay%20Ambi%2cY.%20%282022%29%20RECUPERACIÓN%20DE%20CARTERA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20ICOPLAST%20CANTÓN%20RIOBAMBA%20PERÍODO%202020.pdf>
- Paredes, K. (2024). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU EFECTO EN LA INCOBRABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN LIMA METROPOLITANA, 2022., (pág. 94). Lima. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14605/paredes_pkm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Perez, A., Ledesma, L., Rojas, H., & Ramon, E. (2023). La gestión productiva del departamento de cartera de crédito y cobranza de la Cooperativa San José LTDA. *Prometeo*, 3(2), 12. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://prometeojournal.com.ar/index.php/prometeo/article/download/59/75/114&ved=2ahUKEwiLmdS175uLAXwmbAFHXttEVIQFnoECBsQAQ&usg=AOvVaw0gkdK24W1gdOqaMH2i23lv>
- Ramirez, L. (2018). IMPLEMENTACION DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN EL ESTUDIO MUJICA & COTO ABOGADOS SAC EN EL AÑO 2018. *UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA*, 47-48. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1826617f-fe64-4a76-b22b-d768aedc83d8/content>
- Rodriguez, A. (2019). LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MAKRO PERU S.A.C. EN AÑO 2018 –ATE - LIMA., (pág. 45). Lima. <https://core.ac.uk/reader/544273060>
- Sánchez, O. (2020). Diseño de Políticas de Recaudo de Cartera para la Empresa Toyorenault Gr., (pág. 60). <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/b4e66267-8fb3-4e5f-b260-16abe85410b7/content>
- Tirado, M. (2015). LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FÁBRICA DE CALZADO FADICALZA. 23-24. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5b92e5b7-c733-49c0-b8f1-97254d1a0b7b/content>

Zambrano, M. (2021). Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca., (pág. 76). Guayaquil.<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1553/Modelo%20de%20gesti3n%20de%20cobranza%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20recuperaci3n%20de%20las%20ventas%20a%20cr3dito%20en%203poca%20de%20la%20pandemia%20Covid-19.%20caso%20Lubrilaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1.



Escuela de Administración de Empresas Carrera de Contabilidad y Auditoría

Tema del proyecto de investigación: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA MOROSIDAD EN LAS EMPRESAS FERRETERAS

Entrevista dirigida al Gerente Propietario de la empresa ferretera "Aidita"

1. ¿La empresa cuenta con personal encargado en el área de créditos y cobranzas?
2. ¿Cómo manejan la gestión de créditos y cobranzas?
3. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad de la cartera en los clientes y que impacto tiene esto en la empresa?
4. ¿La empresa cuenta con procedimientos adecuados para los clientes que tienen un alto porcentaje de morosidad?
5. ¿Cuenta la empresa con políticas de crédito y cobranza?
6. ¿Cree usted que la implementación de políticas de crédito y cobranza mejore la situación de morosidad en la empresa ferretera?

Anexo 2.

**Escuela de Administración de Empresas
Carrera de Contabilidad y Auditoría**

**Tema del proyecto de investigación: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA
PARA LA MOROSIDAD EN LAS EMPRESAS FERRETERAS**

Entrevista dirigida a la contadora de la empresa ferretera "Aidita"

1. ¿Ha observado alguna variación en los períodos en base a la morosidad de los clientes y como se manejan?
2. Desde el área financiera, ¿Cuál considera usted que sería la principal ventaja en contar con un personal encargado en los créditos y las cobranzas de la ferretería?
3. ¿Existen documentos o registros manuales que sirvan para monitorear los pagos de los clientes, como hojas de cálculo o cuadernos?
4. ¿Bajo qué criterio se otorga créditos o no a los al cliente?
5. ¿Considera usted que el sistema actual para el control de créditos y cobranzas es adecuado?
6. ¿Cómo afecta el retraso en los pagos de los clientes a la planificación de compras y gastos de inventario en la empresa?

Anexo 3.



Escuela de Administración de Empresas
Carrera de Contabilidad y Auditoría

Tema del proyecto de investigación: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA MOROSIDAD EN LAS EMPRESAS FERRETERAS

Encuesta dirigida a los colaboradores del área de ventas de la empresa ferretera "Aidita"

Objetivo: Recolectar información audaz sobre la gestión en los créditos y cobranzas en la morosidad de la empresa ferretera.

Instructivo: Lea cuidadosamente y conteste con mayor honestidad, recuerde que sus respuestas serán de ayuda para el desarrollo de la presente investigación con fines académicos.

1. Cómo calificaría usted la siguiente interrogante: ¿La empresa al momento de conceder crédito evalúa aspectos importantes del cliente?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Bajo

2. ¿Usted cómo calificaría la frecuencia de los recordatorios de pago a los clientes?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Bajo

3. **¿Cree usted que la aplicación de incentivos por pronto pago ayudaría a disminuir la morosidad?**
- Sí
 - No
 - Tal vez
4. **¿Al momento de conceder crédito a los clientes, se les comunica las cuotas y fechas de pago?**
- Sí
 - No
 - A veces
5. **Según su experiencia, cómo calificaría la siguiente interrogante: ¿Qué tan optimo es el tiempo que se les da a los clientes para que cumplan con los pagos acordados?**
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Bajo
6. **¿Qué tan frecuente es que los clientes respeten y cumplan con los plazos acordados para la cancelación de la deuda?**
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Bajo
7. **¿Qué tan eficientes son las herramientas otorgadas por la ferretería para la gestión de los créditos y las cobranzas?**
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Bajo

Gracias por tu colaboración

Dios te bendiga

Anexo 4.

**Escuela de Administración de Empresas
Carrera de Contabilidad y Auditoría**

Tema del proyecto de investigación: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA MOROSIDAD EN LAS EMPRESAS FERRETERAS

Encuesta dirigida a los clientes de la empresa ferretera "Aidita"

Objetivo: Recolectar información relevante sobre el manejo de créditos y cobranzas para ofrecer las mejores alternativas en la gestión de la morosidad de la empresa ferretera "Aidita"

Instructivo: Lea cuidadosamente y conteste con mayor honestidad, recuerde que sus respuestas serán de ayuda para el desarrollo de la presente investigación con fines académicos.

1. ¿Cómo califica la facilidad para obtener crédito en esta ferretería?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Bajo

2. ¿Cómo califica la atención del personal al explicarle las condiciones del crédito?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Bajo

- 3. ¿Qué tan flexibles son los plazos de pago que le ofrece la ferretería?**
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Bajo
- 4. ¿Qué tan importante sería para usted que la empresa implementara recordatorios más frecuentes sobre los plazos de pago?**
- Muy importante
 - Importante
 - Poco importante
 - Nada importante
- 5. ¿Qué tan útil sería que la ferretería ofreciera incentivos por pagos puntuales?**
- Muy útil
 - Útil
 - Neutral
 - Poco útil
- 6. ¿Qué tan dispuesto estaría a recomendar esta ferretería a otros clientes por su sistema de crédito?**
- Muy dispuesto
 - Dispuesto
 - Neutral
 - Poco dispuesto
- 7. ¿Qué tan confiable le resulta la ferretería para ofrecer crédito?**
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Bajo

Gracias por tu colaboración

Dios te bendiga

Registro fotográfico 1.

Fotografía 1:



Fuente: Elaboración propia