



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención al título de contador
Público Autorizado**

**“ANÁLISIS DEL PROCESO DE CRÉDITO PARA EL INCREMENTO DE LA
RENTABILIDAD DE BETULLAL S.A”**

AUTOR

Francisco Wilson Peñaloza Pilla

TUTOR

Ing. Carolina Jennifer Molina Villacis, Mede.

GUAYAQUIL

Septiembre 2022

**ANEXO XI.- FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN
TÍTULO: CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTOR:	Peñaloza Pilla Francisco Wilson
TUTOR:	Ing. Molina Villacís Carolina Jennifer
REVISOR:	Arq. Hilda Mercedes Blum Alcivar, Mae.
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Ciencias Administrativas
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Contaduría Pública Autorizada
GRADO OBTENIDO:	Contador Público Autorizado
FECHA DE PUBLICACIÓN: Septiembre 2022	No. DE PÁGINAS: 111
ÁREAS TEMÁTICAS:(Línea de Investigación)	Contabilidad, Transparencia y Optimización de procesos para el Desarrollo y Normas Legales y Técnicas.
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Contabilidad, Estado Financiero, políticas, inversion, credito.
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>Los procesos crediticio son muy esenciales para la economía de una empresa, en algunos negocios se les hace rentable vender al contado para recuperar su inversión y tener liquidez en corto plazo, no obstante el aplicar adecuadas políticas crediticias y procedimiento de cobros encaminan a una expansión en sus actividades, aplicando herramientas financieras y estudiando sus resultados reducen los riesgos que este conlleva al incrementar los plazos de crédito, una reestructuración diseñada correctamente he implementado tecnologías así como un mayor marketing y con personal calificado con sólidos conocimientos e incentivándolos se verán reflejados en el incremento de la rentabilidad del negocio y su patrimonio. Estas políticas están diseñadas para actuar cuando se intensifica la competencia global o los problemas nacionales, y aquí es donde los gobiernos son buenos para combinar políticas de macro estabilización con estructuras proactivas. Las cuentas por cobrar comerciales forman parte del capital de trabajo de la empresa, independientemente de la actividad que realice, la venta cesa al momento del cobro.</p>
ADJUNTO PDF:	SI
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: 0960919578 E-mail: fpenaloza0093@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Abg. Elizabeth Coronel
	Teléfono: (04) 284848 EXT: 123 Email:elizabeth.coronelc@ug.edu.ec

ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **Ing. Carolina Molina Villacis, Mede**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Francisco Wilson Peñaloza Pilla**, con mi respectiva supervisión comorequerimiento parcial para la obtención del título de **Contador Público Autorizado**.

Se informa que el trabajo de titulación: “**Análisis del proceso de crédito para el incremento de la rentabilidad de Betullal S.A**”, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio TURNITIN quedando el 7 % de coincidencia.

Análisis del proceso de crédito para el incremento de la rentabilidad de Betullal S.A

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %	7 %	1 %	1 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Link:

<https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1133714613&o=1900067455&s=1>



Firmado electrónicamente por:

**CAROLINA JENNIFER
MOLINA VILLACIS**

Ing. Carolina Molina Villacis, Mede
C.I. 0923387062

FECHA: 14 de septiembre del 2022



ANEXO VI. - CERTIFICADO DEL DOCENTE-TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Guayaquil, 15 de septiembre del 2022

ING. Katia del Rocío Ruiz Molina, Mci.

DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad. – GUAYAQUIL

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación
“Análisis del proceso de crédito para el incremento de la rentabilidad de Betullal S.A”
del estudiante **Francisco Wilson Peñaloza Pilla con C.I. 0950869339**, indicando que ha
cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El Trabajo es el resultado de una investigación.
- El Estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El Trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El Nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el estudiante está apto para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
**CAROLINA JENNIFER MOLINA
VILLACIS**

Ing. Carolina Jennifer Villacís Molina
C.I. 0923387062

FECHA: 15/09/2022



ANEXO XII.- DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA
AUTORIZADA

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO COMERCIAL DE LA OBRA CON
FINES NO ACADÉMICOS

Yo Francisco Wilson Peñaloza Pilla, con C.I. No. 0950869339, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “Análisis Del Proceso De Crédito Para El Incremento De La Rentabilidad De Betullal S.A” son de mi absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo/amo la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

Francisco Wilson Peñaloza Pilla
C.I. No. 0950869339



ANEXO XIII.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (ESPAÑOL)

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

“Análisis del proceso de crédito para el incremento de la rentabilidad de Betullal S.A”

Autor: Francisco Wilson Peñaloza Pilla

Tutora: Ing. Carolina Jennifer Molina Villacís, Mede.

Resumen

Los procesos crediticio son muy esenciales para la economía de una empresa, en algunos negocios se les hace rentable vender al contado para recuperar su inversión y tener liquidez en corto plazo, no obstante el aplicar adecuadas políticas crediticias y procedimiento de cobros encaminan a una expansión en sus actividades, aplicando herramientas financieras y estudiando sus resultados reducen los riesgos que este conlleva al incrementar los plazos de crédito, una reestructuración diseñada correctamente he implementado tecnologías así como un mayor marketing y con personal calificado con sólidos conocimientos e incentivándolos se verán reflejados en el incremento de la rentabilidad del negocio y su patrimonio. Estas políticas están diseñadas para actuar cuando se intensifica la competencia global o los problemas nacionales, y aquí es donde los gobiernos son buenos para combinar políticas de macro estabilización con estructuras proactivas. Las cuentas por cobrar comerciales forman parte del capital de trabajo de la empresa, independientemente de la actividad que realice, la venta cesa al momento del cobro.

Palabras claves: Contabilidad, Estado Financiero, políticas, inversión, crédito.



ANEXO XIV.- RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN (INGLÉS)

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

“Analysis of the credit process to increase the profitability of Betullal S.A”

Author: Francisco Wilson Peñaloza Pilla

Advisor: Ing. Carolina Jennifer Molina Villacís, Mede.

Abstract

The credit processes are very essential for the economy of a company, in some businesses it is profitable to sell in cash to recover their investment and have liquidity in the short term, however, applying adequate credit policies and collection procedures lead to an expansion in their activities, applying financial tools and studying their results reduce the risks that this entails by increasing credit terms, a correctly designed restructuring I have implemented technologies as well as greater marketing and with qualified personnel with solid knowledge and encouraging them will be reflected in the increase of the profitability of the business and its assets. These policies are designed to act when global competition or domestic problems intensify, and this is where governments are good at combining macro-stabilization policies with proactive structures. Commercial accounts receivable are part of the company's working capital, regardless of the activity carried out, the sale ceases at the time of collection.

Keywords: Accounting, Financial Status, policies, investment, credit.

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mi madre Agripina Pilla Reyes que a pesar de que ya no está conmigo desde el cielo me sigue guiando, a mi padre Pedro Vera Delgado que por su esfuerzo y sus consejos es quien llegado a ser, a mi tía Carlota Vimos Reyes que es como mi segunda madre y quien ha cuidado de mí y a mi hermano Gregorio Peñaloza Pilla que siempre hemos estado juntos y ayudándonos sobre todas las cosas.

Francisco Wilson Peñaloza Pilla

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar una Meta más en mi vida, agradezco a mi familia que siempre está impulsándome a seguir adelante agradezco a mi docente tutor Ing. Carolina Jennifer Molina Villacís, quien fue mi guía en el proceso permitiéndome desarrollar mi trabajo y a cumplir mi objetivo así también agradezco a todas las personas que formaron parte de este proceso y quienes me brindaron su apoyo.

Francisco Wilson Peñaloza Pilla

Índice de contenido

ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	ii
Dedicatoria	vii
Índice de contenido.....	ix
Índice de tablas.....	xiv
Índice de Figuras	xv
Introducción	1
CAPITULO 1	2
EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema.	2
1.2. Formulación y sistematización de la investigación.	5
1.2.1. Formulación.	5
1.2.2. Sistematización de la investigación.....	5
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. General.	5
1.3.2. Específicos.	6
1.4. Justificación.	6
1.4.1 Justificación teórica.	6
1.4.2 Justificación práctica.	7
1.4.3 Justificación metodológica.	8

	x
1.5 Delimitación.....	8
1.6. Hipótesis.....	9
1.6.1 Variable independiente.....	9
1.6.2 Variable dependiente.....	9
CAPITULO 2.....	10
MARCO REFERENCIAL.....	10
2.1. Antecedentes de la investigación.....	10
2.2. Marco teórico.....	16
2.3. Marco Contextual.....	33
2.3.1 Misión.....	33
2.3.2 Visión.....	34
Valores empresariales.....	34
3.3 Logo de la Empresa.....	35
2.4. Marco conceptual.....	36
2.4.1 Auditoria.....	36
2.4.2 Activo.....	36
2.4.3 Caja Chica.....	37
2.4.4 Consumo.....	37
2.4.5 Crédito.....	37
2.4.6 Interés.....	37

2.4.7 Liquidez.....	38
2.4.8 Pago.....	38
2.4.9 Pasivo.....	38
2.4.10 Rentabilidad.....	39
2.4.11 Riesgo.....	39
2.4.12 Saldo.....	39
2.4.13 Tasa de interés.....	39
2.4.14 Transferencia bancaria.....	40
2.5 Marco Legal.....	40
2.5.1 Fundamentos legales.....	40
2.5.2 La Ley De Corporaciones.....	41
2.5.3 Asamblea General.....	42
2.5.4 Del Consejo de Administración.....	43
2.5.5 De las Funciones del Consejo de Administración.....	43
2.5.6 Del Consejo de Vigilancia.....	45
3.5.7 Procesos de crédito en NIIF ECUADOR.....	46
2.5.8 Proceso de crédito SRI.....	46
CAPITULO 3.....	48
MARCO METODOLÓGICO.....	48
3.1 Diseño de la Investigación.....	48

3.2 Tipo de la investigación	48
3.3 Población y muestra	49
3.4 Técnica e instrumentos de investigación.....	50
3.4.1 Encuestas.	51
3.5 Análisis Financieros Comparativos.	68
3.6 Índices Financieros.	72
3.7 Informe Financiero.....	77
CAPITULO 4	79
PROPUESTA	79
4.1 Tema.....	79
4.2 Justificación.	79
4.3 Objetivo.....	79
4.4 Objetivos específicos.	79
4.5 Desarrollo de la propuesta.....	79
4.6 Diagnóstico al proceso de crédito.....	80
4.8 Diagnóstico al proceso de cobranzas.	87
4.9 Análisis de la inversión	92
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	100

APÉNDICE A.....106

APENDICE.B.....107

APENDICE C.....108

APENDICE D.....109

Índice de tablas

Tabla 1	23
Tabla 2	27
Tabla 3	51
Tabla 4	55
Tabla 5	59
Tabla 6	62
Tabla 7	66
Tabla 8	80
Tabla 9	86
Tabla 10	87
Tabla 11	91
Tabla 12	92
Tabla 13	95
Tabla 14	95
Tabla 15	96
Tabla 16	96
Tabla 17	97

Índice de Figuras

Figura 1.....	9
Figura 2.....	22
Figura: 3.....	24
Figura 4.....	35
Figura 5.....	35
Figura 6.....	51
Figura 7.....	52
Figura 8.....	52
Figura 9.....	53
Figura 10.....	54
Figura 11.....	55
Figura 12.....	56
Figura 13.....	56
Figura 14.....	57
Figura 15.....	58
Figura 16.....	59
Figura 17.....	60
Figura 18.....	61
Figura 19.....	61
Figura 20.....	63
Figura 21.....	63
Figura 22.....	64
Figura 23.....	65
Figura 24.....	66

Introducción

El objeto de este trabajo es estudiar el campo del crédito y el cobro de deudas de BETULLAL S.A. ubicado en Guayaquil, donde los conocimientos adquiridos durante el curso son utilizados por mi director de tesis para analizar su política de crédito y procedimientos de cobranza.

El estudio se realiza en un diseño no experimental, ya que no manipula intencionalmente las variables, además adopta un enfoque cualitativo y cuantitativo, lo que nos permite lograr un análisis de aprendizaje de la propuesta para incrementar sus beneficios.

En el capítulo uno se expresa la problemática en un enfoque general a niveles de macro y micro que afecta a nuestra sociedad, así como la situación actual de la empresa, cuyo objetivo es analizar y formular una adecuada sistematización de la investigación.

En el capítulo dos nos precede los antecedentes de la investigación que va ayudar a tener un amplio panorama de las circunstancias que se aplican en el ejercicio de las funciones de financiamiento y sus definiciones, así como información respecto a la conformación y actividades de la empresa.

En el capítulo tres tenemos los diseños de investigación, tipos y un esquema de actividades a realizarse que elaboraran estudios descriptivos de las técnicas aplicadas junto a los análisis de los estados financieros y sus indicadores o razones financieras, que permiten diagnosticar la empresa y emitir un informe estructural.

En el capítulo cuatro se aplicaron políticas crediticias y procedimientos acorde a la propuesta, que una vez analizando los resultados tiene un impacto de crecimiento en su rentabilidad.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

A nivel mundial, la asignación eficiente de recursos requiere mercados eficientes para factores, bienes y capital. La estabilización macroeconómica debe basarse principalmente en la reforma de las políticas fiscal, presupuestaria y monetaria. Por lo tanto, estabilizar el contexto macroeconómico requiere no solo un marco conceptual coherente en el sentido tecnocrático, sino también una acción política significativa. El desarrollo de las actividades económicas es controlado por el sistema financiero, mediante el ahorro y el consumo, haciendo uso de los recursos de quienes cuentan con suficiente dinero para las personas que actualmente no tienen tales recursos (Sanchez A. , 2021).

Para que el sistema financiero funcione adecuadamente, la Autoridad de Reglamentación Bancaria y de Seguros debe supervisar diversas instituciones financieras, que por lo general se trata de instituciones financieras privadas, como bancos, sociedades financieras, cooperativas y sociedades de responsabilidad limitada; instituciones financieras gubernamentales; entidades financieras, aseguradoras, etc.

Los bancos privados de todo el mundo son los encargados de gestionar los fondos donados por su cartera de clientes, además de utilizar parte de estas donaciones para realizar préstamos a interés. La tendencia moderna de los préstamos se ha incrementado dramáticamente gracias a la aparición de nuevas instituciones financieras, especialmente en las hipotecas. No siempre funcionaba igual, recuerda que en el pasado los préstamos eran tan burocráticos que la gente común tardaba mucho en conseguir un préstamo (Soto, 2018).

Entonces, el problema que afecta directamente la recuperación de estos créditos es la mala gestión crediticia, donde el riesgo es de alguna manera asumido por la entidad empresarial como consecuencia de malas prácticas en la obtención de recursos financieros, es decir, o existe la posibilidad de que el acreditado incumpla los términos del acuerdo de pago del préstamo, lo que significa que la institución financiera no puede pagar otras obligaciones pendientes.

Se apoyan estas políticas macroeconómicas, que son más estables, el nivel de estímulo es diferente a los demás. Estas políticas están diseñadas para actuar cuando se intensifica la competencia global o los problemas nacionales, y aquí es donde los gobiernos son buenos para combinar políticas de macro estabilización con estructuras proactivas. Los préstamos de las mutuas en relación con los préstamos de bancos privados nacionales representan únicamente el 15,86%, lo que no es mucho en comparación con los bancos, pero sigue siendo representativo, ya que las granjas prefieren prestar a otros grupos de población (Rivera & Marierla, 2018).

También sabemos que prestar en esta industria es más rentable para los clientes, también porque los requisitos para ello son menores, pero el riesgo aumenta, el rendimiento disminuye un poco, pero ya no es un sector atractivo para la inversión. De acuerdo con las normas de la Inspección de Banca y Seguros, las cooperativas cuentan con un seguro para la devolución de fondos de la cuenta de ahorro, que prevé la verificación de la garantía, por eso de esta manera el interés cobrado por el cliente está sujeto a la legislación nacional. (Chavarin, 2019)

Esto se refiere a las políticas macroeconómicas que promueven la estabilidad, particularmente estimulando la economía y la inversión públicas y privadas. “Estas políticas entran en juego cuando se intensifica la competencia global o los problemas nacionales, en el ámbito agropecuario y los gobiernos son buenos para combinar políticas de macro estabilización con estructuras proactivas” (Martínez & Caisa, 2018).

“De acuerdo a la Ley general de instituciones del Sistema Financiero, en sus artículos 68 y 79, indican, que las instituciones del sistema financiero, en concordancia con las normas que adopte el Consejo, realizarán su evaluación periódica para verificar la fiabilidad de sus activos; La Dirección de Supervisión Bancaria y de Seguros (DSS) publica al menos trimestralmente circulares que contienen los informes financieros de sus organismos subsidiarios correspondientes al trimestre anterior (Jiménez, 2019)”

Debido a la mala gestión en la etapa de transición al crédito a sus clientes, desde hace varios años se vienen presentando problemas con la devolución de estos fondos. Cabe señalar que estos valores comprenden el resultado de la ausencia de control de gestión. Y cuando vemos que los modelos actuales han mejorado desde la crisis de 1999, empresas como BETULLAL S.A. se les ha dificultado definir métodos o procesos que proporcionen un rendimiento global en cuanto a parámetros crediticios.

Cabe recordar que el negocio de la empresa es otorgar crédito, si su gestión es mala o tardía, el negocio no puede ser sostenible. Es conveniente gestionar bien el proceso para abrir políticas adecuadas.

La empresa BETULLAL S.A. está dedicada a la venta de repuestos para vehículos nuevos, tales como parabrisas, lunas, asientos, tapizados, entre otros repuestos relacionados. Las actividades en el sector automotriz son muy importantes y forman parte del crecimiento y la movilización económica del país.

También es importante señalar que el control de los créditos otorgados por una empresa es parte esencial para mejorar los resultados, mismo es visible en sus Estados Financieros; por otra parte, “las cuentas por cobrar se encuentran como activo corriente en el Estado de Situación Financiera” (ESF), sin embargo, cuando no se lleva a cabo una adecuada gestión del crédito,

tanto en su otorgamiento como en su cobranza, se pueden generar saldos que afecten la razonabilidad de sus registros contables, así como distorsionar sus resultados.

En este contexto, el siguiente estudio se enfoca en conocer la problemática que viene presentando la empresa BETULLAL S.A. en relación con los procesos crediticios, ya que existe una inadecuada administración en la entrega de créditos, lo que, se convierte en el problema que perjudica directamente la recuperación de las ventas a crédito, además de influir en la rentabilidad. Entre sus consecuencias por la mala práctica en el proceso de créditos y cobranzas, se encuentra la probabilidad de que el deudor no llegue a cumplir con lo acordado en el proceso de pago de valores, provocando que, la empresa disminuya su rentabilidad y su liquidez.

1.2. Formulación y sistematización de la investigación.

1.2.1. Formulación.

¿Cómo aplicar las políticas crediticias de la empresa Betullal S.A y su posible impacto en la rentabilidad?

1.2.2. Sistematización de la investigación.

¿Cómo hacer el análisis financiero de la empresa Betullal S.A.?

¿De qué manera se determina el proceso de crédito que realiza la empresa Betullal S.A.?

¿Cómo aplicar el proceso crediticio para la mejorar la rentabilidad dentro de la empresa?

1.3. Objetivos.

1.3.1. General.

Analizar el proceso de crediticio y su aplicación para medir el impacto de la rentabilidad de la empresa Betullal S.A.

1.3.2. Específicos.

- Analizar los indicadores financieros que actualmente se realiza en la empresa BETULLAL S.A.
- Revisar el proceso crediticio y su impacto en la empresa BETULLAL S.A.
- Analizar una reestructuración de procesos de créditos comerciales en los tiempos de plazo, como alternativa estratégica de financiamiento en la rentabilidad de la empresa BETULLAL S.A.

1.4. Justificación.

Este proyecto de investigación justifica su desarrollo por el valor práctico que asume, ya que sus resultados serán de gran utilidad para solucionar el problema existente en Betullal S.A. y eso es otorgamiento y aumento de la rentabilidad para que los procesos crediticios se realicen con mejor calidad.

La utilidad de estos estudios se verá reflejada en que Betullal S.A. reflejará los resultados obtenidos, que podrá realizar las verificaciones in situ necesarias de la eficacia y eficiencia del proceso de préstamo y así cumplir con sus compromisos con los clientes, socios, etc. Por lo tanto, el proyecto de investigación será muy útil ya que tiene como objetivo establecer prácticas crediticias adecuadas más fácilmente, y de sus resultados dependerá que la empresa tenga facilidad para cubrir sus cuentas por pagar, lo que le permite permanecer con una calificación crediticia baja.

1.4.1 Justificación teórica.

Con la alta competencia comercial que enfrentamos hoy y la necesidad de continuar mejorando el proceso de ventas, las empresas necesitan iniciar un proceso de acreditación para

sus clientes. Por lo tanto, es imperativo que la empresa cuente con procedimientos para pagar sus préstamos de manera segura.

Cualquier empresa dedicada a la venta a crédito debe tener una política de crédito actualizada para que sus decisiones relacionadas sean consistentes con sus objetivos y política general. Una empresa que solo acepta efectivo puede aceptar no tener una política de crédito. “Las cuentas por cobrar comerciales forman parte del capital de trabajo de la empresa, independientemente de la actividad que realice, la venta cesa al momento del cobro” (Castrillo, 2012).

Mantener una recuperación óptima crea un flujo de efectivo saludable que abre oportunidades financieras. Para diferentes tipos de negocios, la póliza de crédito debe formalizarse y estar abierta a interpretación. Las empresas sin políticas escritas tienden a tener más problemas y, como resultado, su liquidez y gestión se ven afectadas.

1.4.2 Justificación práctica.

La necesidad de un mejor control corporativo sobre las cuentas de los clientes requiere de normativas que permitan mejorar el proceso de crédito, además de optimizar y regular el proceso de recuperación de cartera; Se debe segmentar la cartera por antigüedad para administrar el riesgo que presenta, priorizar montos y plazos, optimizando así la gestión de cobranza, mejorando los flujos de efectivo y la generación de liquidez. (Toscano Guerrero, 2016)

Gracias a su implementación, se podrá controlar las acciones que se realizarán de acuerdo con la situación que presenten los clientes, y se crearán los formatos necesarios para la recolección y recolección de información. En el ámbito comercial, el Manual de Política de Crédito es una guía práctica que define cuándo un cliente puede y no puede ser considerado

acreedor y enumera todos los documentos de respaldo que se deben solicitar al cliente. (Toscano Guerrero, 2016)

1.4.3 Justificación metodológica.

Para iniciar un proyecto, primero identifique un problema de gestión de inventario en su empresa. Para ello, se crean posibles soluciones estableciendo objetivos que asumen que estos grupos de errores pueden ser corregidos y se puede lograr el mejor control. Teniendo en cuenta los elementos mencionados, es importante establecer una metodología que ubique a la investigación en el nivel y diseño respectivo para luego medir su población y extraer la muestra, utilizando métodos y herramientas para obtener la información a analizar o recolectar y analizado se interpreta para generalizar el resultado de la hipótesis, con esto se busca realizar la metodología con la opción más viable y que permita obtener datos importantes para la resolución del problema.

1.5 Delimitación.

Campo: Contable.

Área: Crédito y cobranza.

Aspectos: Procesos de crédito para el incremento de rentabilidad.

Espacial: Betullal S.A.

Actividad comercial: Empresa de actividad comercialización de vehículos y repuestos.

Temporal: 2020-2021

Dirección: Miguel H. Alcívar, Solar 4 Manzana 406 Guayaquil-Ecuador.

Ciudad: Guayaquil – Ecuador.

1.6. Hipótesis.

Si se incrementa el proceso de crédito aumentaría la rentabilidad de la empresa Betullal

s.a.

1.6.1 Variable independiente

Análisis del proceso de crédito.

1.6.2 Variable dependiente

Incremento de la rentabilidad de Betullal S.A.

Figura 1.

Operacionalidad de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Instrumentos	Técnica
Análisis del proceso de crédito	Informe que determina si se acepta o no un préstamo.	Procedimientos a seguir en los créditos que brinda la empresa	Evaluación del cliente	Aprobación	¿Cuál es su estado financiero? Capacidad de pagos Garantías	Encuesta	Cuestionario
			Planificación	Seguimiento del proceso	Fecha de recuperación Promociones	Encuesta	Cuestionario
Incremento de la rentabilidad	Si tus ingresos superan a tus gastos y hay una diferencia notoria entre ellos, cuanto mayor sea la diferencia, más rentable será. No se trata solo de medir los recursos, se trata del retorno de la inversión.	Rentabilidad que la empresa mantiene	Beneficios	1. Estado de resultados 2. Recursos invertidos 3. Periodo de tiempo de ganancias	Reducción de costes innecesarios Brindar confianza a la sostenibilidad de la empresa	Entrevistas	Cuestionario

Elaborado por el Autor.

CAPITULO 2

MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación

Este estudio se enfoca en el proceso de préstamo y la generación de la fluidez en la Asociación Mutualista Ambato. “Las mutualidades son instituciones financieras privadas que tienen como actividad principal la captación de fondos del público para su distribución a terceros en forma de préstamos tanto para microcrédito como para consumo, principalmente para vivienda” (Barona, 2019, p15).

“Los principales entes de regulación y control son la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y la Ley General de Instituciones Financieras (LGISF). Cuyas misiones principales son convencer a sus clientes de la calidad en sus servicios ofertados, promover el confort de sus familias y velar por su seguridad durante el trabajo que realizan; y así asegurar el desarrollo sostenible del instituto”

Por esta razón, es imprescindible que, la ISF se equipe con parámetros claros y consensuados que, permita prestar servicios de calidad, además de garantizar el bienestar de la institución; por tal motivo, el actual trabajo se reúne en el estudio del proceso crediticio, a través del cual la institución logra determinar su impacto en la liquidez, ya que su principal función como institución financiera es recaudar y desembolsar fondos. “Una vez finalizada la investigación, se determinan las causas y efectos de los problemas, las posibles formas de solucionarlos y las instituciones” (Barona, 2019, pág. 15).

“Para participar en el mercado altamente competitivo de hoy y tener clientes mejor informados, las ISF como, cooperativas deben crear un entorno estable y productivo, que conlleve a la sostenibilidad. Por tanto, este estudio se centra en el objetivo evaluar el desempeño de la cartera

de crédito de Cooperativa de Papuana y Crédito Jardín Azuayo con base en razones financieras y de desempeño, utilizando el análisis bajo el modelo datos no paramétrico (DEA) y la herramienta Solver de Excel para aplicar el modelo CCR Solver, que permita determinar el costo operativo, costo por prestatario y costo de fondeo como variables de entrada, y cartera de crédito, riesgo y utilidad neta como variables de salida, comparar los dos tipos de cartera propuestos por la institución, cartera de crédito total y cartera de crédito lineal” (Palomino, 2019, p3).

“Los resultados 2016-2018 muestran que, la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo administra su cartera de crédito de manera eficiente y rentable. En el modelo alternativo de Vivendi, la Economía Nacional y Solidaria (EPS) cubre una función fundamental en evolución de la humanidad hacia el Humus Solidario. La ENP es una forma de organización económica cuyo fin primordial es promover el bienestar de sus miembros y de la sociedad en general, organizando la producción, intercambio, comercialización y el consumo de bienes y servicios para satisfacer necesidades y generar ingresos apoyados en la solidaridad, igualdad, democracia y sustentabilidad ecológica” (Jumbo & Erazo, 2019, p22).

El presente estudio tuvo como propósito identificar el problema que enfrentó “la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de Latacunga, Provincia de Cotopaxi en el período 2016-2017” por la incorrecta gestión de crédito, que ocasionó el alto riesgo y el atraso. Entendemos la demora en el pago en virtud del contrato acordado. Entre las principales actividades que representa a una cooperativa es el préstamo. Se muestra que existe un proceso de emisión de crédito débil afectando el crecimiento de la cartera vigente, lo que afecta directamente la rentabilidad por la inestabilidad económica y profesional de los beneficiarios de créditos compuestos, así como, los acontecimientos por desastres naturales presentados en los últimos años y que han afectado al país a nivel económico (Quindigalle, 2019, pág. 12).

“El objetivo fue analizar el riesgo de crédito y su impacto en la rentabilidad, a través del análisis desde sus estados financieros para comprender la realidad financiera de la empresa. El proyecto utilizó un método cuantitativo basado en métodos como la investigación, el análisis y la comparación de estados financieros, que son herramientas útiles para la recopilación de información. La relevancia de este proyecto fue la investigación y el análisis del balance, que proporcionó una visión general de la mala gestión del riesgo crediticio y su impacto en la rentabilidad en 2016-2017, años que ha generado durante el período económico, socio técnico” (Mayorga, 2020, p5).

Permitiendo llegar hasta los objetivos y propuesta durante el desarrollo del proyecto. Si se da cuenta que, sin las debidas acciones correctivas y un adecuado análisis de riesgo de crédito, la entidad tendrá alta proporción de la cartera y por ende baja rentabilidad, impidiéndole cumplir con sus compromisos y objetivos, por lo que ya no podrá invertir en la empresa, perderá confianza y afectar negativamente el nivel socioeconómico

Tradicionalmente, las empresas en el mercado ecuatoriano han recurrido a los bancos en busca de opciones de financiamiento tanto a corto como a largo plazo para movilizar sus operaciones para que sus negocios puedan prosperar sin recurrir a otras opciones como el factoraje, la titularización o la compra de acciones. “Hace tiempo, el mercado de valores no alcanzaba parcialmente el nivel de reconocimiento que tiene ahora, aunque su resultado no era muy significativo para las transacciones que se realizaban en el sistema monetario según el segmento empresarial de todos los meses” (Navarrete, 2019, p9).

Cuando se para frente a una oficina comercial o tributaria, a menudo tiene que tomar la mejor decisión con respecto a la financiación, minimizar los costos, maximizar el resultado final del negocio y las ganancias que obtiene. Negocio. Los mercados bursátiles de Quito y Guayaquil

tuvieron un buen desempeño y propiciaron una recuperación bursátil. Ahora el estado está impulsando este tipo de alternativas a través de varios organismos, y también hay empresas que compran documentos (factoring).

Por ello, en este ensayo nos gustaría ofrecer a los tomadores de decisiones financieras que lideran el directorio diferentes alternativas en el mercado de valores, que les permitan recibir liquidez instantánea, mediante alternativas de post financiamiento:

- Una alternativa al apalancamiento a corto plazo: el factoraje, es decir. Compra de facturas o documentos a precio reducido.
- Alternativas al apalancamiento de largo plazo: “emisión de deuda y acciones, titularización, son segmentos financieros, que facilita a los economistas movilizar la actividad productiva, a través de la compra y venta de títulos de valores o acciones, estas operaciones se pueden realizar en el marco de la guardería centro y Guayaquil. Subsidios” (Navarrete, 2019, p 10).

Las operaciones de compra de acciones se realizan en casas de valores, algunas de las cuales cuentan con alianzas estratégicas en instituciones financieras, distribuyen su cartera de clientes, ofreciendo productos bancarios tradicionales y no tradicionales a través de la intermediación. Los corredores tienen la tarea de asesorar a las empresas en la estructuración de documentos para la negociación de cambios.

Al considerar estas opciones se puede mejorar su capacidad para tomar decisiones más efectivas, que coadyuven a la reducción de gastos operativos como la liquidez, y al no suscribir sus activos (mientras los niveles de riesgo lo permitan). lo que lleva a un aumento en sus costos. Por lo que se decidió realizar este estudio con el fin de encontrar diferentes opciones que promuevan el incremento de las empresas y posibles alianzas estratégicas de empresas industriales

en Guayaquil. Confío en que este documento lo ayudará a elegir la mejor opción de apalancamiento para su negocio y así aumentar sus ganancias. (Navarrete, 2019, p 10).

“El propósito de este proyecto es examinar teórica y empíricamente la conexión entre los préstamos y el desempeño relacionado con los ingresos, tanto para las Cooperativas como para los hogares, y la riqueza generada. Para ello, se ha seleccionado 11 Cooperativa, que forman parte de los segmentos 1 y 2, con bienes superiores a \$20 millones, pero domiciliados en el municipio de Macas de la provincia de Morona-Santiago” (Ortiz, 2019, pág. 2)

“Así, se aplican estudios cuantitativos y cualitativos utilizando estadísticas descriptivas y correlativas, así como indicadores económicos basados en informes financieros entregados por cada unidad de negocio, utilizando análisis especializados. El estudio utilizó la herramienta estadística SPSS – versión 23 para identificar la correlación y la reducción de dimensiones. Sus datos finales muestran una relación directa moderada, fuerte y perfecta entre los diferentes montos de préstamos e ingresos y el tamaño de los activos e ingresos en el sector” (Tejada, 2019, pág. 17).

“Por otra parte, el objetivo del presente trabajo fue identificar el impacto de los costos operativos y la actual situación económica – financiera de la empresa de transporte municipal REBISA S.A.C. El método utilizado fue no experimental ya que no se modificó ni se trabajó ninguna de las variables propuestas y se pudo observar el problema en un entorno natural. Población y muestra fueron tratadas como empleados de la misma empresa. Los resultados muestran que mejoró su imagen de productividad, aumentó la utilidad neta y su política de reducción de costos impulsó su retorno de la inversión al 7%. La implementación de controles en políticas y herramientas de gestión incrementó el ROI en un 8%, a saber: Reglas internas para empleados que definen sus roles y políticas de la empresa” (Bayona, 2019).

Este proyecto indica que, de acuerdo con los lineamientos implementados en las herramientas de control y gestión, limitará sus costos y reflejará un incremento en la rentabilidad de sus activos. León, (2015) *Tributación de los Gastos Previos a la Empresa en la Condición Financiera de la Empresa*. Tesis doctoral en la Universidad Nacional de Calatayud, Perú. El único propósito fue conocer cómo la tributación de los gastos empresariales afecta actualmente los intereses financieros de Hidroeléctrica Gas S.A.C. afecta al aplicar la NIC 12. El grupo objetivo son los empleados de la empresa financiera. La prueba de improbabilidad se ha mantenido debido a las características que han hecho del estudio una metodología descriptiva del enfoque fiscal de la NIC 12 (Aguilar S. , 2019, pág. 14).

Antes de su adopción y sus implicaciones para la información financiera. Resultados de la búsqueda; es decir, la tributación con estos impuestos según la NIC 12 tuvo un efecto positivo en la parte financiera, se sugirió que se debería utilizar la NIC 12 para reconocer los activos, que implicaban impuestos diferidos generados por tributaciones anteriores. Costos de indemnización impactados positivamente por el acuerdo. “El objetivo principal fue identificar los eventos de costos operativos en 2014 – 2015 en la Cooperativa de Poupanca y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Datos que, se utilizaron para determinar su situación, rendimiento y rentabilidad. En cuanto, a la población, estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa, se obtuvo una muestra de 20 elegidos al azar debido a que era difícil encontrar tiempo para cada trabajador durante el horario de trabajo” (Gomez, 2020).

La metodología utilizada en este estudio fue descriptiva en su análisis, lo que permitió analizar y determinar cómo los costos operativos contribuyeron a la rentabilidad. Se identificaron los resultados donde se desarrolló la práctica contable, ya que se partió desde el diagnóstico en la Caja de Ahorro y Préstamo Nuestra Señora del Rosario, para después evaluar la situación financiera.

Declaraciones utilizando métodos verticales y horizontales que describen los cambios causados. Las actividades financieras, los gastos financieros y los indicadores de rentabilidad económica y financiera se examinaron mediante indicadores (Ayala, 2018).

2.2. Marco teórico

Crédito en el ámbito empresarial

Toda empresa, ya sea nueva o establecida, con mucha experiencia en su campo, enfrenta dificultades en algún momento de su existencia o se enfrenta a decisiones importantes que pueden conducir a su desarrollo, expansión o cierre al mismo tiempo, en algún momento de sus carreras, los gerentes o directores de estas empresas se enfrentan al dilema de administrar los créditos comerciales y los riesgos asociados para la organización.

Se deben considerar diversas cuestiones que pueden amenazar la viabilidad y estabilidad de la empresa de referencia, en personal las relacionadas con lo cometido de una posible quiebra o la posibilidad de una crisis mayor que la que se necesita resolver. Esto ha cobrado mayor relevancia en la era post-Covid, cuando las empresas se esfuerzan por sobrevivir y competir con éxito en un entorno altamente inestable e incierto sin perder cuota de mercado y ralentizando bruscamente el crecimiento, desarrollando proyectos ya planificados o en curso. Muchas empresas hoy en día han retrasado o cancelado sus planes de refinanciaciones (Huaman, 2019).

Evaluación integral de la gestión de créditos empresariales.

Una auditoría de control en la gestión empresarial, puede estar clasificada según el período de la auditoría prevista o su evaluación final. Los procedimientos son procedimientos realizados durante la fotografía para cambiar o corregir aberraciones. Una evaluación final es una revisión realizada al final del ciclo para garantizar que los resultados cumplan con las expectativas para la

aprobación o modificación del plan. Al realizar una auditoría empresarial, es importante tener en cuenta los diferenciadores.

Una correcta evaluación de la gestión crediticia de las empresas implica la observación completa de sus datos desde varios puntos de vista: económico, financiero, capital y producción, etc. para su puesta en marcha con el fin de encontrar información para regenerar los procesos de gestión. Hay varias sugerencias para la revisión por la dirección (Molina, 2019, p12).

Importancia una gestión del crédito empresariales.

La conveniente gestión de los manejos enfocados a los riesgos se ha vuelto en un tema fundamental para las empresas porque es una de las principales bases de su complejo impacto en las empresas. Si es cierto que en el pasado hubo buenas prácticas tanto para necesidades internas, aunque muchas veces sin la necesaria prioridad, como para normativas nacionales e internacionales y seguimiento de componentes. No obstante, la actual crisis económica a nivel global ha mostrado que, esta es una política equivocada, tanto en términos de definición como de implementación y seguimiento adecuados. La dirección empresarial tiene como tareas fundamentales la capacidad de reconocer, cuantificar y controlar el riesgo (Palacios, 2020, p8).

Dicha gestión, que a veces pasa desapercibida e incluso parece ineficaz, enfatiza sus ventajas frente a los riesgos que enfrenta la empresa y minimiza el impacto económico de tal compromiso. En las finanzas operativas o gestión del día a día, la gestión del riesgo es fundamental porque los contratos de futuros implican riesgo de crédito y un proveedor insolvente es una fuente de riesgo para nuestra cadena de valor. Si estas situaciones no se monitorean y controlan cuidadosamente, pueden generar problemas estructurales que conducen a situaciones financieras frágiles que, en algunos casos, muchas empresas no pueden superar. (Cevallos, 2018, pág. 40)

Por nuestra experiencia como consultores en procesos de reestructuración, sabemos muy bien el camino que toman las empresas cuando están escasos de efectivo y me gustaría decir que vemos muchas empresas con una rentabilidad muy atractiva, productos y servicios de alta calidad que quiebran porque no tiene control regulatorio sobre la financiación operativa y aquí nos hemos centrado en añadir valor a las sociedades gestoras (Cevallos, 2018, pág. 40).

Riesgos de crédito empresarial.

En primer lugar, el riesgo de crédito se caracteriza por su gran importancia para los bancos, cuya principal actividad es la concesión de préstamos. Además, si nos fijamos en los acuerdos que firman con las grandes corporaciones, significa que, dadas las cantidades prestadas, debe haber un gran control sobre el despilfarro, ya que el impago puede suponer una bonificación de intereses. (Quispe, 2019, pág. 30)

Sin embargo, este riesgo no ha sido estudiado históricamente. Todos los modelos datan del siglo XX. En el pasado, los bancos solo usaban el conocimiento del mercado y del negocio para tomar decisiones, pero no tenían un modelo para ello porque eran poco conocidos y tenían muchos recursos. “La idea no es calcular la probabilidad de que un cliente potencial incumpla y esperar el derecho a la derecha, sino simplemente ir con un poco de visión” (Quispe, 2019, pág. 31).

Hoy, sin embargo, la complejidad del negocio crediticio ha aumentado por varias razones. Con los obsequios, el crédito no proviene de unos pocos compradores, sino que se distribuye ampliamente, lo que hace que sea más difícil de verificar para los bancos que para unos pocos compradores poderosos. Con tantas necesidades, es imposible analizar individualmente lo que quieren porque no tienen los recursos para hacerlo. En consecuencia, los modelos tradicionales utilizados no pudieron predecir la crisis de los años 80 y tuvieron que reinventarse para dar cuenta de una suma de dinero tan amplia (Palomo, 2021).

Otra razón que dificulta el crédito es la globalización, porque cada cambio en el mundo afecta a una parte del resto, dificultando el control tradicional. Además, se debe tener en cuenta el cambio en el valor de los préstamos y garantías, lo que dificulta mucho el análisis del riesgo de incumplimiento. Porque si estos préstamos no cotizan y el riesgo del prestatario cambia, los ingresos proporcionados a cambio no cambian. Es decir, si aumenta el riesgo, el primero debería aumentar, pero no lo hará. Esto significa que las empresas con calificaciones crediticias más bajas, que el autor no menciona, recurren a las instituciones financieras en busca de fondos. Por tanto, definimos el compromiso crediticio es como la posibilidad de que el adeudado no cumpla con los plazos pactados (Trigo, 2018).

Tipos de crédito.

Algunos profesionales en las micro finanzas de la Empresa aseguran que los créditos pueden ser otorgados en diferentes tipos:

- Comercial: Son préstamos comerciales que, financian actividades específicas, generales y rutinarias relacionadas con las actividades económicas y sociales del socio.
- Consumo: Su función es cubrir las necesidades más urgentes de los afiliados, tales como la atención médica, prestamos educativos y compra de línea blanca.
- Vivienda. -Se invierte en una Empresa específicamente “para la adquisición o construcción de viviendas, o adquisición de edificios”
- Microcrédito. – son desembolsos generados a microempresarios con la finalidad de financiar proyectos relacionados principalmente a la ganadería, agricultura, industria, artesanía, entre otros. (Orueta, 2017, p15)

Riesgos financieros al brindar crédito.

“El riesgo en la emisión de créditos se muestra como cambio en el rendimiento financiero de un activo o cartera de inversiones, que resulta del declive o incumplimiento de un negocio. Como tal, es una manera de poder conocer la capacidad del deudor para asumir sus obligaciones durante la vida del activo financiero o al vencimiento” (Herrera Villalva, 2008, pág. 8)

“Estos riesgos están relacionados con los inconvenientes que normalmente puede tener una empresa de forma individual. Por otro lado, también existe el riesgo de mercado ocasionado por el tipo de cambio de la moneda, el riesgo de precio, el riesgo de volatilidad, etc. que afecta a todos los activos de la economía”

“Un detalle a tomar en cuenta es la distribución del riesgo crediticio, mientras que el riesgo de mercado asume una división normal. Esto quiere decir que, si la distribución es simétrica, con posibilidades iguales en ambos lados de la disposición, el riesgo crediticio tiene un sesgo negativo. Hay varios valores para una distribución negativa de cola izquierda, que es la media. Además, la media de la distribución es menor que la media de la distribución normal” (Pinelo, 2018, pág. 19).

Riesgos crediticios.

Esta es una oportunidad para que una empresa incurra en pérdidas y una depreciación de sus activos debido al incumplimiento de un deudor u otra parte. Los propios autores enfatizan esto; Todas las inversiones financieras, incluidos los préstamos, están sujetas al riesgo de crédito, que puede incluir:

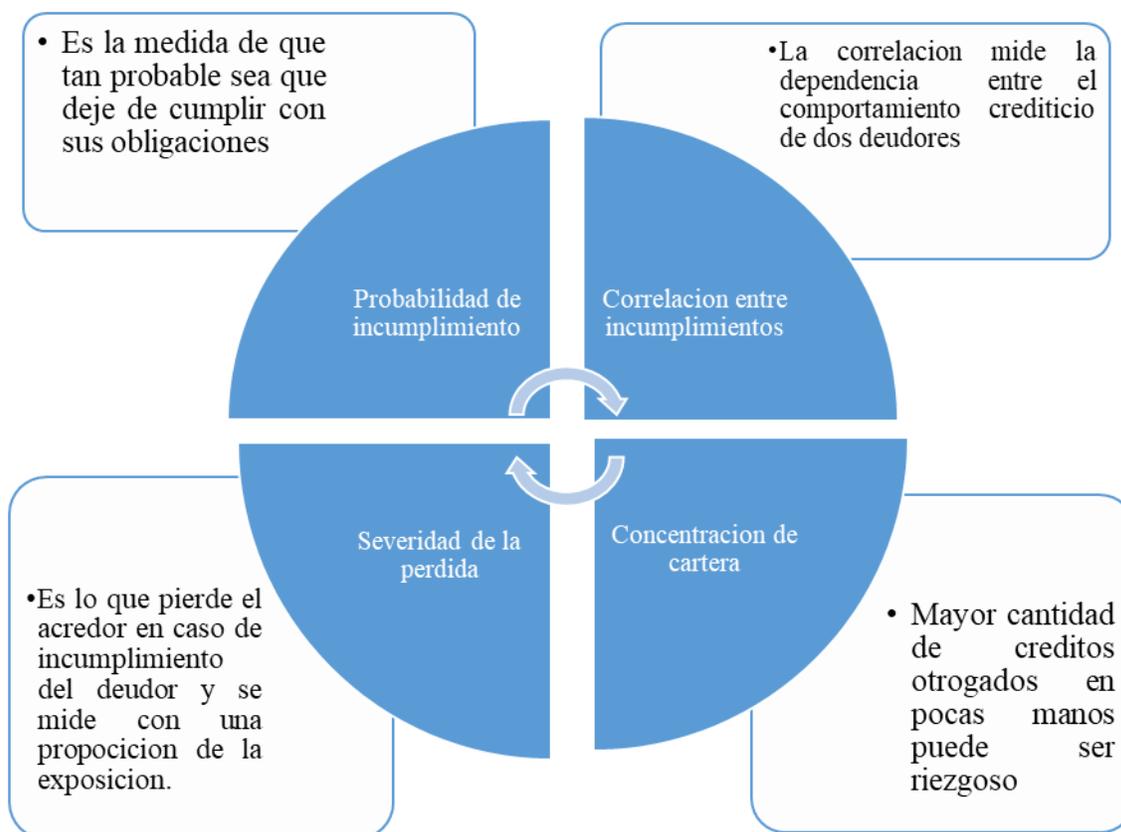
- **Falta de pago-** Esto se debe a que los participantes no cumplen con el plazo establecido.

- **Pago parcial-** Es un monto pagado por un socio de la cooperativa que es insuficiente para cubrir el pago mensual ya establecido por la entidad al momento de dar el préstamo.
- **Pago en fechas distintas de las preacordadas-** “Surgen cuando un socio realiza un pago en una fecha que no está establecida o determinada por parte de la empresa.

Según las investigaciones se puede decir que el riesgo de crédito crea confianza en el riesgo porque cuando se presenta genera pérdida de recursos por incompatibilidad con los socios de crédito, lo que genera inestabilidad financiera de la empresa lo que a su vez conduce a una pérdida de capital” (Mendiola A. , 2018, pág. 12).

Manuales de cálculo del riesgo crediticio.

“El sistema de calificación interna calcula los elementos de riesgo de la operación y se cuantifican los requerimientos de capital y reservas correspondientes a dicho riesgo, debiendo aplicarse estos cálculos en base a la información interna de cada entidad debidamente verificada. Los siguientes cuatro elementos del riesgo de crédito se basan en este enfoque” (Ayala, 2019, pág. 12).

Figura 2.***Elementos del riesgo de crédito.***

Fuente: Elaborado por Ayala (2019).

Scoring de crédito

“Es un instrumento analítico y matemático confidencial que brinda una forma rápida y confiable de predecir la rentabilidad o el riesgo de un solicitante de pagar sus deudas en el futuro o minimizar el riesgo de la aprobación de un préstamo. Los puntos ayudan a los prestamistas a otorgar préstamos” (Nava Rosillón, 2009, pág. 34)

“Ofrecer soluciones del estudio se puede concluir que cuando se utilizan las calificaciones crediticias, el prestador aplica una fórmula a algunos elementos clave de la solicitud de préstamo, este proceso proporciona una evaluación de riesgo cuantitativa numérica y la solicitud se acepta o rechaza en función de su valor” (Castro A. , 2019).

Determinación del punto de aceptación.

“El análisis crediticio tiene una puntuación entre 0 y 100 que se utiliza para predecir la probabilidad de que el préstamo se pague a tiempo. El puntaje mínimo que debe alcanzar un prestatario es de 68 puntos para aprobar una solicitud de préstamo y el prestamista considera los siguientes elementos para aprobar un préstamo” (Alarcon, 2019, pág. 26).

Tabla 1

Calificación de riesgo

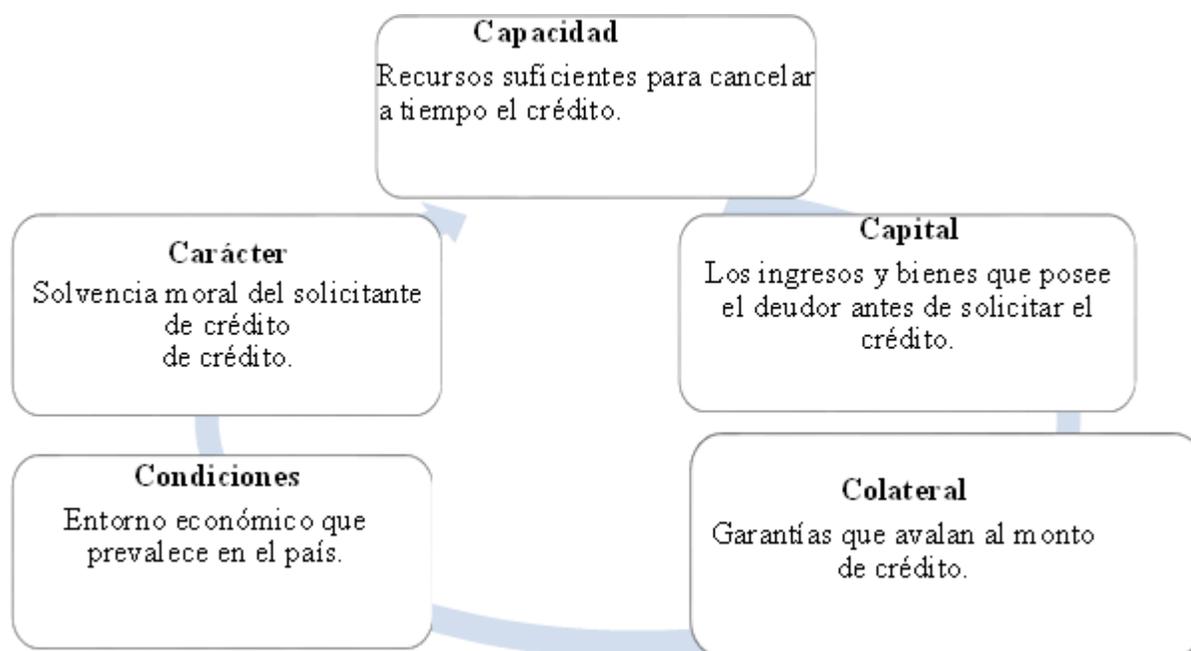
Calificación del riesgo crediticio	Nivel	Recomendación
Si la puntuación es inferior 620	Arriesgada	Negado
Si la puntuación está entre 621 y 679	Incierto	Negado
Cuando la puntuación está entre 680 y 720	Aceptable	Aprobado
Si la puntuación tiene más de 721	Perfecto	Aprobado

Fuente: Elaborado por Mera (2019).

Las 5C de crédito

Los cinco factores para el análisis crediticio y financiero tradicional son cinco factores frecuentes para pensar al aprobar préstamos y adquisiciones, como a continuación:

Figura: 3. Las 5C de crédito.



Fuente: Elaborado por Tapia (2018).

“Con base en la investigación, las 5 calificaciones crediticias, que brindan el contexto que utilizan los asesores de crédito para determinar la aprobación del crédito, representan cinco factores generales y pautas específicas a considerar al solicitar un crédito, El solicitante es un acreedor, se utilizan para realizar un análisis antes de la aprobación del préstamo y evitar problemas futuros entre la entidad crediticia y el socio” (Tapia R. , 2018, pág. 3).

Método Camel

“El Método Camel, también conocido por sus siglas en inglés, se utiliza a nivel mundial para analizar el desempeño de instituciones financieras individuales, considerando los seis elementos principales del modelo propuesto por el Congreso” (Estrada, 2019, pág. 14).

La puntuación global se fundamenta en niveles de 1 al 5, siendo 1 la puntuación más aceptable y aumentando progresivamente hasta 5. La puntuación de cada asignatura no es la media aritmética de las áreas consideradas en los resultados. Puntuación final, pero la puntuación final se basa en un examen cualitativo. Los elementos de la tecnología es:

- **Adecuación del capital (C).** –“Este es el derecho del propietario de la propiedad de la cooperativa y se considera la variable principal al analizar su actividad. El seguimiento de las tasas de interés sobre el capital ayuda a evaluar la solidez de la cooperativa y su capacidad potencial para hacer frente a perturbaciones externas y sufrir pérdidas futuras inesperadas” (Estrada, 2019).
- **Calidad de activos (A).** “Estos son recursos financieros disponibles para una institución financiera que se espera beneficien sus actividades futuras”
- **Gestión administrativa (M).** “La estabilidad de las instituciones financieras en el sistema bancario depende en gran medida de cómo se administren y de las políticas que se hayan aplicado a lo largo del tiempo”
- **Rentabilidad (F).** “Este es el objetivo final de cualquier institución financiera, la ganancia refleja su desempeño y es un medio para atraer capital, asegurando así un mayor desarrollo”

- **Liquidez (L).** - Si bien este es uno de los objetivos principales de todos los negocios, esta variable es más importante para las instituciones financieras, ya que constantemente satisfacen las necesidades de efectivo de sus socios (Paredes, 2019, pág. 25).

Evaluación de procesos del método Camel

Los evaluadores de las instituciones financieras asignan puntos a cada componente, considerando tanto elementos cuantitativos como cualitativos. Para el 5to grado, se trata de personas con prácticas extremas y condiciones insalubres. “Las cooperativas de este grupo representan una amenaza significativa para el fondo de garantía de depósitos y tienen una alta probabilidad de insolvencia” (López, 2020, pág. 20).

Tabla 2*Valoración de método Camel.*

Calificación Camel	Descripción analítica
1	Las empresas que obtienen un puntaje de 1 se consideran saludables y por lo general tienen puntajes individuales para sus indicadores entre 1 y 2
2	En segundo grado, son los que están prácticamente sanos pero que tienen defectos menores en general los valores individuales de sus indicadores deben exceder el orden de 3
3	La clasificación 3 es la que representa inestabilidad financiera u operativa que es de particular interés para los reguladores. Es necesario analizar uno de los indicadores en base a los cuales se basa la calificación.
4	Con una calificación de 4, representan grandes desventajas financieras, que son muy posibles dirigir a un tratamiento inadecuado del tema
5	Para el 5to grado, se trata de personas con prácticas extremas y condiciones de explotación, las empresas de este grupo representan una amenaza significativa para el fondo de garantía de depósitos y tienen una alta probabilidad de insolvencia

Fuente: Elaborado por López (2020).

Rentabilidad

“Para ello, es necesaria la interdependencia entre beneficio e inversión, ya que mide la eficiencia de la gestión empresarial, expresada en el beneficio de la realización y utilización de inversiones, cuya categoría y regularidad son la dinámica del beneficio. También se entiende como un concepto aplicable a todo tipo de actividades económicas que movilizan recursos materiales, humanos y financieros para lograr resultados” (Gomez, 2017).

Según investigaciones, se puede decir que la rentabilidad es el beneficio de financiar en cada activo, por lo tanto, el retorno de la inversión, el indicador más significativo para medir la eficiencia y el éxito de gestión por parte de la empresa.

Razones financieras

Estas son herramientas analíticas en los analistas financieros utilizan con mayor frecuencia para brindar consejos y pistas sobre la condición financiera de las instituciones que son invisibles a simple vista, ocultas y reveladas con este método (Gonzalez A. , 2017, pág. 12).

De acuerdo con nuestra investigación, podemos decir que las tasas financieras se determinan comparando dos valores financieros para detectar cambios de un período a otro, lo cual se caracteriza por ser predeterminados.

- Razones sobre activos (ROA)

“Mide la rentabilidad de los activos, lo que se efectuó mientras produzca mayor ganancia de activos esto representa una mayor condición de para la empresa” (Solano, 2017, pág. 33).

$$ROA = \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Total de activos}}$$

- Razones del patrimonio (ROE)

“Mide la rentabilidad sobre la propiedad, lo que resultaría que mientras exista mayor utilidad del capital, lo cual representaría una mayor posición para la empresa” (Nava, 2019, pág. 20).

$$ROE = \frac{\text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}{\text{Patrimonio} - \text{Utilidad o pérdida del ejercicio}}$$

- Ratio de Morosidad de la cartera

A nivel corporativo, la tasa de morosidad, o índice, mide la cantidad de préstamos que se consideran vencidos en relación con la cantidad total de préstamos y transacciones de préstamo realizadas por la empresa (Davila, 2017, pág. 12).

$$IMORCB = \frac{\text{Cartera que no devenga intereses} + \text{Cartera vencida}}{\text{Total de Cartera de créditos} - \text{Provisiones por créditos incobrables}}$$

- Ratio de morosidad de la cartera de crédito consumo

$$MORCCC = \frac{\text{Cartera de consumo que no devenga interés} + \text{Cartera de consumo vencida}}{\text{Cartera consumo por vencer} + \text{cartera de consumo que no devenga interés} + \text{cartera de consumo vencida}}$$

- Ratio de morosidad sobre la cartera de crédito de microcrédito

$$MORCCM = \frac{\text{Cartera microcrédito que no devenga interés} + \text{C microcrédito vencida}}{\text{Cartera microcrédito por vencer} + \text{cartera de microcrédito vencida}}$$

- Razones de rendimiento sobre la cartera (ROC)

“Este índice proporciona información sobre la participación de los ingresos en la cartera de préstamos” (Cruz, 2020).

- Liquidez

La solvencia de la empresa esta medida por la liquidez

$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

- Razón circulante

Está diseñado para ayudar en la toma de decisiones y a establecer el volumen de la empresa para pagar sus deudas corrientes.

$$\text{Liquidez mediata} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

- Prueba ácida

Cuando hay activos a corto plazo en acciones de lento movimiento y otros elementos que no son demasiados netos para permitir un examen riguroso de la capacidad por parte de la empresa para solventar su deuda a su vencimiento, se calcula un examen de fuego

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos circulantes}}$$

- Endeudamiento

Este anuncio se emplea para exponer de conformidad de los activos que se sostienen sobre los pasivos.

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

- Capitalización

Esta cifra clave proporciona información sobre qué proporción de la capitalización de la unidad corresponde a aportes de terceros.

$$\text{Capitalización} = \frac{\text{Deuda a largo plazo}}{\text{Deuda a largo plazo} + \text{capital contable o inversión}}$$

- Responsabilidad sobre los intereses

Esta relación se emplea soportar a los responsables para tomar decisiones y la capacidad de una entidad para pagar su adyacente de préstamos.

$$\text{Cobertura de intereses} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Intereses}}$$

- Cobertura de gastos

Este razonamiento sirve saber si la empresa es responsable de cubrir el capital y otros montos fijos, así como los intereses.

$$\text{Cobertura de gastos} = \frac{\text{Utilidad antes de cargos fijos e impuestos}}{\text{Pagos de impuestos}}$$

- Rotación en cuentas por cobrar

Apoyo para fijar y modificar las cuentas por cobrar se debe a las variaciones en las ventas o a otro origen, se emplea las herramientas de giro en las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

- Renovación de inventario

Es el método más utilizado en la misión de inventario para reflejar el rendimiento comun de la cadena de suministros desde los proveedores hasta llegar al consumidor.

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Inventario final}}$$

- Tasa en utilidad bruta

Esto es lo contrario entre los beneficios de la unidad de negocio por la venta de bienes servicios y el costo de producir esos recursos.

$$\text{Tasa de utilidad bruta} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

- Razonamiento total de la deuda

El origen del total de la deuda se basa en todas las obligaciones de todos los plazos para los demandantes.

$$\text{Razón de la deuda total} = \frac{\text{Activos totales} - \text{Capital contable total}}{\text{Activos totales}}$$

Análisis financiero

Puede definirse como el proceso correspondiente a la compilación, paráfrasis, comparar y revisión de los estados de situación financiera y anexos operativos de una empresa. Esto incluye el cálculo y la definición de intereses adicionales o accesorios, tasas de interés, tendencias, índices

y estados financieros utilizados para evaluar el desempeño financiero y operativo de una empresa, ya que las ganancias son solo un componente del valor (Gutierrez N. , 2019, pág. 12).

Según el estudio, además de evaluar la viabilidad, el examen financiero también incluye el preparar, interpretar, comparar y la auditoría de estados financieros para establecer el desempeño de la institución y cumplir adecuadamente con sus obligaciones de pago, simplificación tomar las decisiones correctas y mejorar la tarea de los recursos para generar valor para la empresa.

2.3. Marco Contextual

En Guayaquil, el 21 de octubre del 2013, crean la sociedad anónima Betullal S.A. y su nombre comercial QUIAUTOS el señor Xavier Andrei Estrada Chiriboga y la señora kristel Paola Estada Chiriboga, con un capital autorizado de \$1.600,00 y con un capital suscrito de \$800,00 dividido en acciones ordinarias de un dólar de los Estados Unidos de América cada una. La compañía tiene por objeto la importación, distribución, compra, venta, reparación, manteniendo y exportación de vehículos automotores, cubiertas, cubiertas, cámaras, ruedas y llantas, sus accesorios complementarios y repuestos. Su representante legal es la señora Gilda María Villamar Villamar en la actualidad.

2.3.1 Misión.

“Somos una empresa familiar con muchos años de experiencia, nos especializamos en la comercialización de autos nuevos y usados, mantenimiento preventivo, accesorios, mediante la compra y venta de autos le damos la oportunidad a nuestros clientes de comprar un auto que se adapte a sus necesidades. con primeras marcas (FORD, TOYOTA, BMW, CHEVROLET, NISSAN, JEEP, GMC)”

2.3.2 Visión.

“Formar parte de las comercializadoras líderes en el mercado nacional en la compra y venta de vehículos, encaminados a lograr la fidelización de nuestros clientes, convirtiéndonos en la mejor opción del mercado, excediendo las expectativas de nuestros clientes, empleados y proveedores”

Valores empresariales.

- **Transparencia:** la organización tiene el deber de informar sobre las decisiones a tomar, y quien es el responsable en definir las de acuerdo a la situación actual.
- **Adaptabilidad:** capacidad de flexibilidad de responder los cambios y adaptarse a las nuevas realidades.
- **Puntualidad:** el equilibrio del tiempo necesario para cometer tareas urgentes sin que ello afecte la realización de lo importante.
- **Responsabilidad:** el compromiso que asumimos con la sociedad y aplica a nivel interno como externo.
- **Amabilidad:** libre expresión de opiniones de cada quien por muy diferente que pueda sonar.
- **Excelencia:** la gestión de nuestra organización y el logro de resultados en base a definiciones fundamentales.

3.3 Logo de la Empresa.

Figura 4.

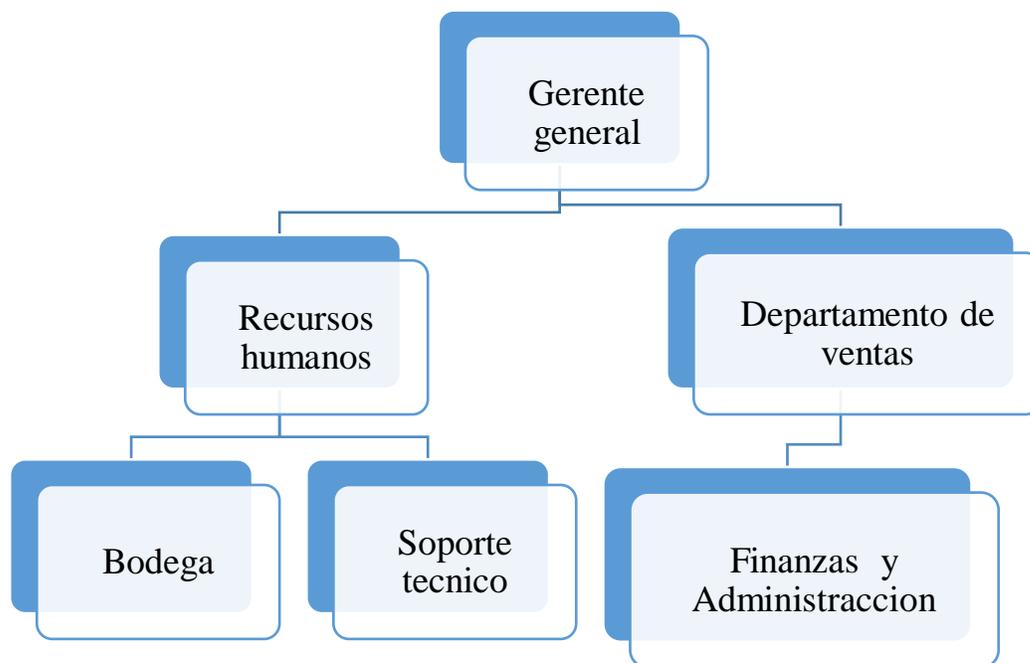
Logo de la Empresa.



3.3.5 Organigrama de la Empresa.

Figura 5.

Organigrama de la Empresa.



Elaborado por el autor.

3.3.6 Información Adicional.

- **Razón social:** BETULLAL S.A.
- **RUC:** 0992850272001
- **Representante legal:** Villamar Villamar Gilda María
- **Fecha de inicio de actividades:** 20-02-2014
- **Fecha de constitución:** 25-11-2013
- **Provincia:** Guayas
- **Cantón:** Guayaquil
- **Parroquia:** Tarqui
- **Dirección:** Miguel H. Alcívar, Solar 4 Manzana.

2.4. Marco conceptual

2.4.1 Auditoria.

“Es un proceso detallado para evaluar una empresa u organización para comprender sus detalles, fortalezas y debilidades. Gracias al trabajo de auditoría es posible realizar todo tipo de valoraciones en base a criterios exhaustivos de análisis y medición” (Murillo, 2019, pág. 18).

2.4.2 Activo.

“Un recurso es un recurso valioso que alguien posee con la intención de proporcionar beneficios futuros, Ya sean económicos o no. En contabilidad, representa todos los bienes y derechos adquiridos por una empresa en el pasado de los cuales espera beneficios futuros. Lo que tienen en común es que son el resultado de eventos pasados y son capaces de generar retornos económicos

en el futuro. Todos los activos pueden aportar dinero a la empresa a través del uso, la venta o el intercambio” (Perez, 2018, pág. 34).

2.4.3 Caja Chica.

“Una caja chica es el conjunto de efectivo dentro de una empresa, destinado a satisfacer necesidades excepcionales y urgentes a corto plazo, generalmente por montos modestos. En otras palabras, los fondos son fondos que se utilizan para cubrir gastos urgentes que no están incluidos en el presupuesto de la empresa y no pueden pagarse con cheque o crédito” (Gonzalez A. , 2018, pág. 45).

2.4.4 Consumo.

“El consumo es el acto de usar y/o distribuir un producto, bien o servicio para satisfacer necesidades humanas primarias y secundarias. En economía, el consumo se considera la última etapa del proceso de producción, cuando el producto obtenido puede servir como beneficio para el consumidor” (Plaza, 2019, pág. 52).

2.4.5 Crédito.

“Un crédito es una transacción financiera en la que una persona llamada “prestamista” generalmente una institución financiera presta a otra persona llamada “prestatario” una cantidad de dinero que garantiza al prestamista que devolverá la cantidad solicitada. un período de tiempo predeterminado más una cantidad adicional conocida como interés” (Segura S. , 2018, pág. 33).

2.4.6 Interés.

“El interés es el precio que se paga por usar un préstamo en efectivo. Por lo general, se expresa como un porcentaje anual de la cantidad prestada de una institución financiera. Se considera el beneficio obtenido por una institución financiera al proporcionar crédito, que en cierto modo es

una recompensa por prestar. En sí, este es el porcentaje que el cliente debe pagar para recibir un adelanto en efectivo” (Contreras, 2018, pág. 15).

2.4.7 Liquidez.

“La liquidez es la capacidad que tiene un activo para convertirse en efectivo en el corto plazo sin tener que reducir su precio. El nivel de liquidez es la tasa a la que un activo puede venderse o intercambiarse por otro activo. Cuanto más líquido es un activo, más rápido podemos venderlo y menor es el riesgo de perderlo por la venta. El efectivo es el producto más líquido, ya que puede intercambiarse fácilmente por otros activos en cualquier momento” (Torres, 2019, pág. 5).

2.4.8 Pago.

“Un pago es cualquier acción que tomamos para liquidar o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero. En economía, llamamos pago a una operación (monetaria o no) por la que se salda una deuda” (Quintero, 2018, pág. 18).

2.4.9 Pasivo.

“Un término contable que identifica todas las deudas y pasivos pendientes. Mientras que los activos muestran en qué ha invertido una empresa, los pasivos revelan la fuente de los recursos para realizar esas inversiones. Los activos totales de la empresa deben ser iguales a los pasivos totales de la empresa: los activos y derechos deben ser iguales a los pasivos incurridos para obtenerlos” (Rodriguez, 2019, pág. 18).

2.4.10 Rentabilidad.

“La Rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido, tanto en el campo de las inversiones como en la economía, este es un concepto muy importante, ya que es un buen indicador del desarrollo de las inversiones y la capacidad de la empresa para compensar los fondos gastados” (Cordero, 2019, pág. 8).

2.4.11 Riesgo.

“El riesgo en el sector empresarial se refiere a cualquier evento que puede dificultar el curso de un proyecto empresarial o, básicamente, una organización. En otras palabras, el riesgo empresarial se define como el evento que puede poner en riesgo los resultados del negocio, las mismas pueden ser ocasionadas por factores externos e internos” (Romo, 2019, p19).

2.4.12 Saldo.

“El saldo es la diferencia entre los ingresos y los gastos (similar a los gastos). El saldo puede ser de tres tipos: deuda, cuentas por cobrar y cero. El saldo de la cuenta es el resultado que obtenemos después de restar a los ingresos de la cuenta todas las partidas correspondientes a los gastos de este período” (Bravo, 2019, pág. 33).

2.4.13 Tasa de interés.

“Una tasa de interés, o tasa de interés, es el precio del dinero, que es el precio que tienes que pagar cuando usas una cantidad específica de dinero durante un período de tiempo específico. Su valor indica el porcentaje de interés que se debe pagar con una determinada cantidad de dinero en una transacción financiera. Así como los bienes y servicios tienen un precio que debemos pagar para comprarlos, el dinero también tiene un precio” (Flores, 2018, pág. 23).

2.4.14 Transferencia bancaria.

“Una transferencia bancaria es una transferencia de dinero de una cuenta a otra. En otras palabras, es una transacción en la que una persona o entidad (también conocida como pagador) decide transferir una cantidad específica de dinero a la cuenta bancaria de otra persona o entidad (el beneficiario). otros son similares. Así, una transferencia define una transferencia que se realiza en el mismo banco” (Garcia D. , 2019, pág. 17).

2.5 Marco Legal.

2.5.1 Fundamentos legales

La investigación se fundamenta en las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Compañías y su Reglamento
- Estatutos de la Cooperación
- Reglamento de crédito

Según la Ley General de Instituciones Financieras (LOISF, 2012) en su Título VII sobre los activos y límites de crédito (p40).

Según la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2012),

Art. 73. “Se prohíbe efectuar operaciones con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la administración o la propiedad de una institución del sistema financiero, de sus subsidiarias o de su sociedad controladora. Para las empresas, se establece un cupo de crédito, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia,

los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%), ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos” (LOISF, 2012, p41)

2.5.2 La Ley De Corporaciones.

Art 1. “Son Compañías las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”. (LOISF, 2012, p41)

Art 2. “Los derechos, obligaciones y actividades de las corporaciones y de sus socios se registrarán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo”. (LOISF, 2012, p41)

Art 3. “Las compañías no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán hacer participar de los beneficios, que les otorga esta Ley, a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las empresas de producción, de consumo o de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta Ley o en el Reglamento General, estén autorizadas para operar con el público”. (LOISF, 2012, p42)

Art 4. “Las corporaciones en formación podrán denominarse precooperativas, y en esta condición no desarrollarán más actividades que las de organización. Pero, una vez que se

estructuren de conformidad con la presente Ley y su Reglamento General, adquirirán personería jurídica. Del Régimen Administrativo”. (LOISF, 2012, p42)

Art. 22 “El Gobierno y Administración de la Corporación la ejercerán los siguientes Organismos: a) La Asamblea General de Socios, b) El Consejo de Administración, c) El Consejo de Vigilancia, d) La Gerencia, e) Comisiones Especiales”. (LOISF, 2012, p42)

2.5.3 Asamblea General.

Art. 23.- “La Asamblea General constituye la máxima autoridad de la Corporación las sesiones de la Asamblea General podrán ser Ordinarias y Extraordinarias. Las sesiones de la Asamblea General Ordinaria serán convocadas por el presidente de la Empresa y se llevarán a cabo por lo menos dos veces al año, en el mes posterior a la realización del balance semestral, para adoptar las decisiones que más convengan a la empresa. Las sesiones de la Asamblea General Extraordinaria se realizarán en cualquier época del año”. (LOISF, 2012, p43)

Art. 29. “Son atribuciones de la Asamblea General las siguientes: a) Aprobar y Reformar el Estatuto, b) Aprobar el Plan de Trabajo de la Corporación, c) Autorizar la adquisición de bienes o la enajenación o gravamen total o parcial de ellos; d) Conocer los balances semestrales, y los informes relativos a la marcha de la empresa, y aprobarlos o rechazarlos según sea el caso; e) Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, de las Comisiones especiales y a sus delegados ante cualquier institución a la que pertenezca la entidad y removerlos cuando se comprobare faltas graves en su contra; y, nombrar sus sucesores hasta por un lapso igual al que les faltaba para cumplir su período; f) Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, el Reglamento General de Compañías, y el presente Estatuto; g) Acordar la disolución de la Compañía, su fusión con otra u otras y su afiliación a cualquiera de las organizaciones de integración interna, cuya afiliación no sea obligatoria; h)

Autorizar la emisión de certificados de aportación; i) Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justificada; j) Resolver, en apelación sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí, o de éstos con cualquiera de los organismos de la Compañía; k) Decidir sobre la forma y montos del aumento o disminución del Capital de la Compañía. l) Las demás contempladas en la Ley de Estatuto y el Reglamento Interno de la Empresa que se dictare”. (LOISF, 2012, p 44)

2.5.4 Del Consejo de Administración.

Art 30. “Es el organismo directivo de la Empresa y estará conformado de acuerdo con lo que dispone el Art. 35 del Reglamento General de la Ley de Compañías sus miembros serán elegidos por la Asamblea General de socios durarán dos años en sus funciones pudiendo ser reelegidos por un período igual. Igualmente se elegirán los vocales suplentes. De su reglamento se elegirá al presidente, que a su vez será el de la Compañía”. (LEY GENERAL DE SOCIEDADES, 2008)

Art 31. “Para ser miembro del Consejo de Administración se requiere ser socio de la empresa. Cualquier circunstancia que implique pérdida de la calidad de socio hará cesar de inmediato el mandato del Consejo afectado, el mismo que será reemplazado por el suplente por el resto del período para el cual fue elegido”. (LGS, 2008)

2.5.5 De las Funciones del Consejo de Administración.

Art 32. “Le corresponde al Consejo de Administración: a) Dictar normas generales de Administración interna de la Compañía; b) Aceptar o negar las solicitudes de ingreso de nuevos socios, en el plazo máximo de quince días; c) Decidir sobre la admisión, retiro voluntario, exclusión o expulsión de los socios; d) Nombrar y remover, con causa justa al Gerente, Administradores, jefes de Oficina y Empleados caucionados; e) Sancionar a los

socios que infrinjan las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias, según las causales establecidas en el reglamento interno que se dictare; f) Reglamentar las atribuciones y funciones de todo el personal, así como exigir la correspondiente caución del Gerente y del personal que de manera específica maneje fondos de la Empresa; g) Estudiar y proponer proyectos de inversión para conocimiento y aprobación de la Asamblea General, que redunden en beneficio social económico de los socios; h) Autorizar los contratos en los que intervenga la Compañía, en la cuantía en que fije la Asamblea General y el Reglamento Interno. i) Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la Compañía y someterlos a consideración de la Asamblea General. j) Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Compañía. k) Presentar a la Asamblea General el informe de labores anual y los balances semestrales y la memoria anual de la Empresa juntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia. l) Someter a discusión el proyecto de reformas al Estatuto, para ser presentado a la Asamblea General para su aprobación; m) Sesionar una vez por semana o cuando lo amerite las necesidades de la Compañía, n) Salvaguardar los intereses financieros de los socios, especialmente en lo relativo a la recuperación de los préstamos vencidos, determinando las correspondientes garantías documentarias de igual manera; o) Conocer y aprobar los sistemas informáticos y contables acordes a las necesidades de la Compañía, presentados por la Gerencia; p) Señalar periódicamente la tasa de interés que deberá cobrarse sobre los préstamos concedidos, en concordancia con las resoluciones que emita la Junta Monetaria; q) Disponer por propia iniciativa a petición del Consejo de Vigilancia o de las dos terceras partes de los socios, la realización de una auditoría externa

a la Empresa; Las demás contempladas en la Ley, el Reglamento General de Compañías y el Estatuto”. (LGS, 2008, p24)

2.5.6 Del Consejo de Vigilancia.

“Art. 33.- El Consejo de Vigilancia es el Organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, Gerencia, y de los jefes y empleados de la Empresa, estará integrado de conformidad a lo que dispone el” (LGS, 2008, p4).

Art. 34. “Los miembros del Consejo de Vigilancia elegirán de su seno al presidente. Art. 35.- del Reglamento General de la Ley de Compañías, elegidos entre los socios en Asamblea General, durarán en sus funciones dos 22 años, pudiendo ser reelegidos para un período igual. Igualmente se elegirán los vocales suplentes que subrogan a los principales” (LGS, 2008, p5)

Art. 35. “Al Consejo de Vigilancia le corresponde: a) Supervisar todas las inversiones y movimiento económico que se efectúe en la empresa y, presentar el correspondiente informe a la Asamblea General; b) Velar porque la Contabilidad, los balances e inventarios se lleven regularmente y de conformidad con las disposiciones legales, c) Emitir el correspondiente dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración; d) Dar el visto bueno, vetar, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometan los intereses de la Institución y proponer la correspondiente sanción. Los cargos deberán formularse por escrito y estar debidamente documentados” (LGS, 2008, p6)

e) “Sesionar una vez por semana o cuando las necesidades de la Empresa lo requieran; f) Vigilar el cumplimiento de las funciones de los miembros del Consejo de Administración, del Gerente y de los jefes y empleados de la Compañía, según las obligaciones establecidas en la Ley, el

reglamento general de la Compañía, el estatuto y el reglamento interno que se dictare” (LGS, 2008, p8)

3.5.7 Procesos de crédito en NIIF ECUADOR.

El departamento de contabilidad ahora proporciona informes financieros requeridos por varias entidades, incluidos accionistas, empleados y reguladores. En este contexto, es importante que el Estado regule su normativa contable de tal forma que se elimine la arbitrariedad de los responsables de la contabilidad. Por lo tanto, Ecuador ha adoptado normas contables para armonizar la información financiera. Ecuador sigue los estándares internacionales de contabilidad desde el año 2011. La implementación se realizará de acuerdo con el cronograma que establezca el respectivo ente de regulación, en este caso la Oficina de Cumplimiento Empresarial, Valores y Seguros. En este escenario de aplicación de las NIIF, es necesario examinar los principios aplicados. Diversos conceptos derivados de las normas internacionales de contabilidad se dividen en criterios de globalización y por lo tanto se requiere su correcta aplicación. En este contexto, el libro presenta, en una primera parte, trabajos de investigación basados en la teoría de la contabilidad positiva para explicar las decisiones de los diferentes gerentes; En este estudio se utilizó un enfoque de métodos mixtos, ya que tenía como objetivo examinar el comportamiento de los directores de empresas controladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Asimismo, la auditoría realizó una evaluación de la aplicación, identificando qué políticas contables se ajustaron para aplicar las NIIF (Velasco, 2019, pág. 45).

2.5.8 Proceso de crédito SRI.

El Servicio de Impuestos Internos SRI, tiene reglamentos que rigen la emisión, aprobación, uso y cancelación de los créditos emitidos por esta organización, incluidas las reglas aplicables a los

créditos intangibles, las tasas de conversión de ISD y la exclusión de los créditos fiscales de excepción.

“Si tiene créditos almacenados, debe solicitar en línea al SRI, para que los reemplacen con créditos electrónicos y enviar el documento físico dentro de los 2 días. Si el crédito se ha utilizado, pero aún no se ha emitido en su forma original cuando se envía la solicitud y se paga en línea, debe enviarse a la oficina del SRI dentro de los 2 días hábiles posteriores a la fecha máxima establecida de pago” (Vargas, 2019, pág. 22).

Se establece el procedimiento para la expedición, tramitación, uso y cancelación de los bienes expedidos por la Administración Tributaria del Estado a efectos de devolución del impuesto.

- La administración tributaria emite avisos de crédito para reembolsar al contribuyente las cantidades registradas en registros administrativos o sentencias judiciales.
- También pueden emitirse créditos sin resolución si existe resolución, orden o documentos oficiales sobre la validez de la devolución de valores.
- Las oficinas respectivas calculan y contabilizan los valores registrados para que la oficina de reembolso emita la nota de crédito correspondiente.
- Si la declaración genera intereses en beneficio del contribuyente, el IRS emite una confirmación electrónica de retención sobre la renta gravable como interés.
- El interés del crédito se calcula con lo expresado en el artículo 21 del Código Tributario

CAPITULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la Investigación

“Este trabajo adopta enfoques cualitativos y cuantitativos. Acerca de la búsqueda de la información cualitativa no es digital, en el proceso se puede desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recopilación y el análisis de datos, estas operaciones se utilizan a menudo para averiguar las preguntas clave de investigación, luego refinarlas y contestarlas. Por el contrario, en la investigación cuantitativa, la recopilación de información digital, analógico, serial, probado y desarrollado para verificación” (Hernández Sampiere y otros, 2010)

Las variables tienen designaciones numéricas específicas para validar los supuestos mediante la recopilación y el análisis de los datos finales y la aplicación de herramientas estadísticas.

El diseño de este estudio es no experimental ya que la búsqueda se realiza sin manipulación intencional de variables. Es decir, observar fenómenos en su contexto natural y realizar análisis de acuerdo a la situación actual. Este también es un estudio longitudinal, recolectando datos en diferentes puntos de tiempo (dos años consecutivos en este caso) para medir y analizar su comportamiento.

3.2 Tipo de la investigación

(Johnson y Onwuegbuzie, 2004) definieron los diseños mixtos como “el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combinan técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio”

Este trabajo de investigación tiene diseño mixto, debido a que el estudio realizará una combinación de técnicas de la investigación como lo son la encuesta y la entrevista de manera cuantitativa y cualitativa para analizar el proceso crediticio y su ampliación para medir el impacto de la rentabilidad de la empresa Betullal S.A.

El esquema de actividades a realizarse en este diseño:

1. Diseño de encuestas
2. Diseño de la entrevista
3. Viabilidad de la herramienta de medición
4. Cumplimiento de investigación de campo
5. Recolección de datos de la entrevista y encuesta
6. Tabulación de datos y representación grafica
7. Análisis, conclusiones y recomendaciones

Se pueden elaborar estudios descriptivos, gráficos, tablas y gráficos de variables. Permite la identificación de eventos y frecuencias para un análisis claro y preciso. El procesamiento de la información es fácil de entender.

3.3 Población y muestra

“Según López la población es: “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” (Lopez, 2004, pág. 5)

“Por otro lado, la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población” (Lopez, 2004)

La población y muestra de la investigación será la misma, ya que se cuenta con una población pequeña y se podrá realizar el trabajo tomando en cuenta su totalidad. La muestra está integrada por:

- 3 vendedores
- 1 Contador
- 1 Gerente (entrevista)

3.4 Técnica e instrumentos de investigación.

“La investigación sigue un análisis documental puesto que este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos” (Rivero, 2008).

“Los instrumentos de investigación sirven para recopilar datos específicos que, después de procesarlos, proveerán al investigador la información necesaria que le permita continuar con el estudio. Para el levantamiento de los datos se utilizará la entrevista. Icart (2012) definió a la entrevista como una técnica con la cual el investigador intenta conseguir información a través de una metodología oral, directa y personalizada. En la entrevista se formularán preguntas que giren en torno al tema de estudio y que es de interés para el investigador” como son las siguientes:

3.4.1 Encuestas.

En una escala del 1 al 5 siendo 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni acuerdo ni desacuerdo, 2 desacuerdo, y 1 totalmente en desacuerdo.

1. ¿Qué piensa usted de los procedimientos actuales para la concesión de créditos?

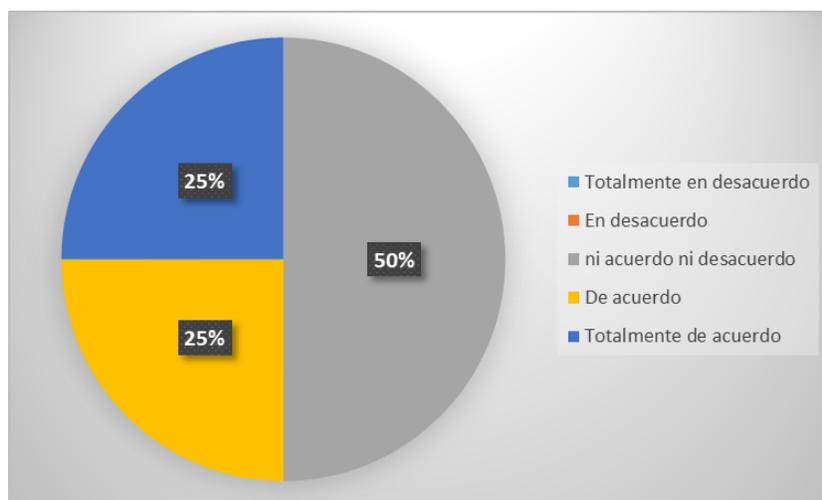
Tabla 3

Ítems de encuesta Pregunta 1

ITEMS	PREGUNTA	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Los procesos actuales minimizan riesgos			2	1	1
2	Existen instructivos para la concesión del crédito		3	1		
3	Cuenta con manuales para la concesión de créditos		3	1		
4	Los procesos están documentados	4				
5	Se cumplen con los procedimientos			1	3	

Figura 6

Los procesos actuales minimizan riesgos.



Elaborado por el autor.

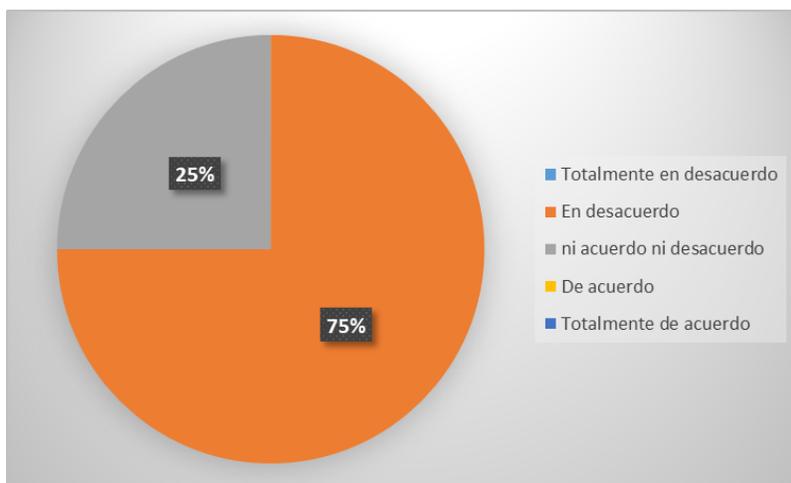
Los cuatro encuestados dieron las siguientes indicaciones de los procedimientos actuales para concebir los créditos.

- Para uno de los encuestados los procesos actuales si minimizan los riesgos de mora y resguardan la liquidez de la empresa.

- Para otro de los encuestados estuvo de acuerdo que ayudan a precautelar las finanzas de la empresa.
- Y para los otros dos encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que aun cuando se realizan las medidas para prevenir riesgos la economía del país es muy fluctuante y puede provocar cambios.

Figura 7

Instructivos

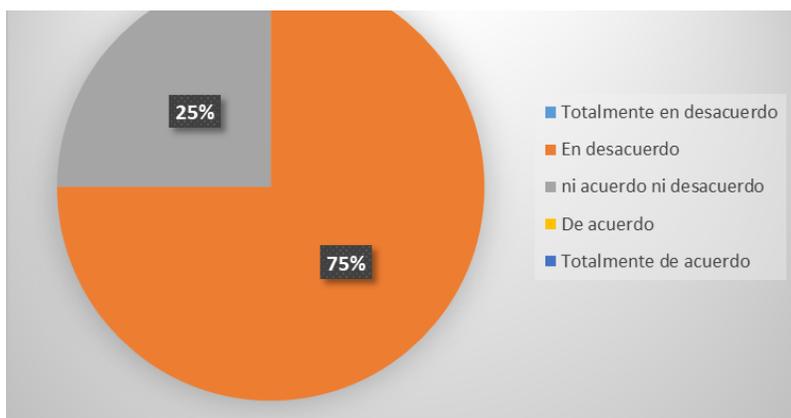


Elaborado por el autor.

Tres de los cuatro encuestados están en rotundo desacuerdo sobre la existencia de instructivos que permitan realizar de forma correcta la concesión de los créditos, por tal caso señalan que es un grande problema al momento de otorgar un crédito lo que provocaría errores en la asignación. Uno de los encuestados dijo que desconoce si existen o no estos instructivos.

Figura 8

Manuales

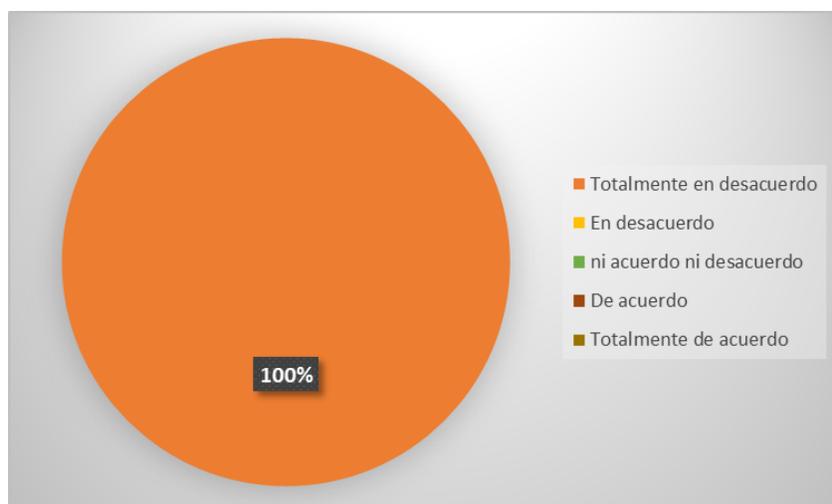


Elaborado por el autor.

Según los encuestados la empresa no cuenta con manuales que detallen las políticas y el actuar de los agentes que se encuentran involucrados en este proceso. No se detallan responsabilidades ni sanciones en caso de no cumplir con un manual previste. Uno de los encuestados no tiene conocimiento si existe o no un manual.

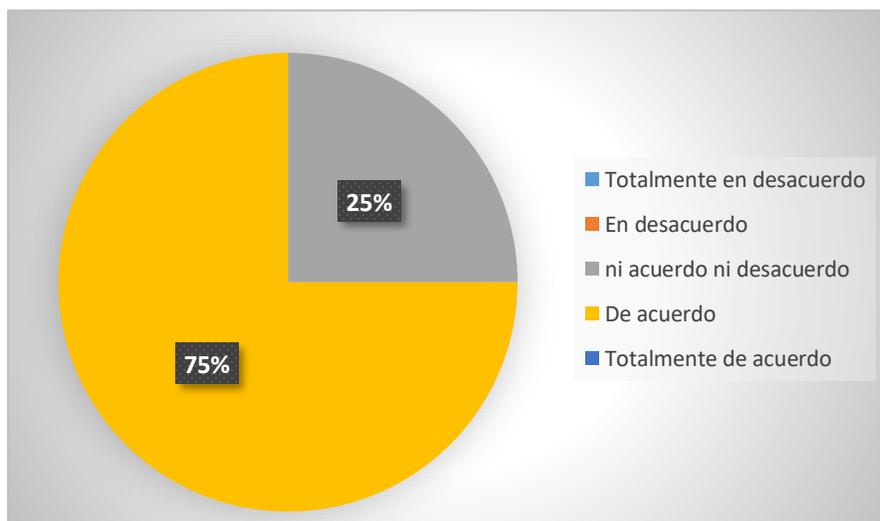
Figura 9

Procesos



Elaborado por el autor.

Los encuestados señalaron que ningún procedimiento se encuentra documentado, nunca se ha levantado información ni se ha realizado un seguimiento de la gestión, el departamento de cobranzas no posee información documentada, que sea útil para el manejo eficiente de los procedimientos de otorgamiento de créditos y cobranzas de los mismos.

Figura 10*Se cumplen con los procedimientos*

Elaborado por el autor.

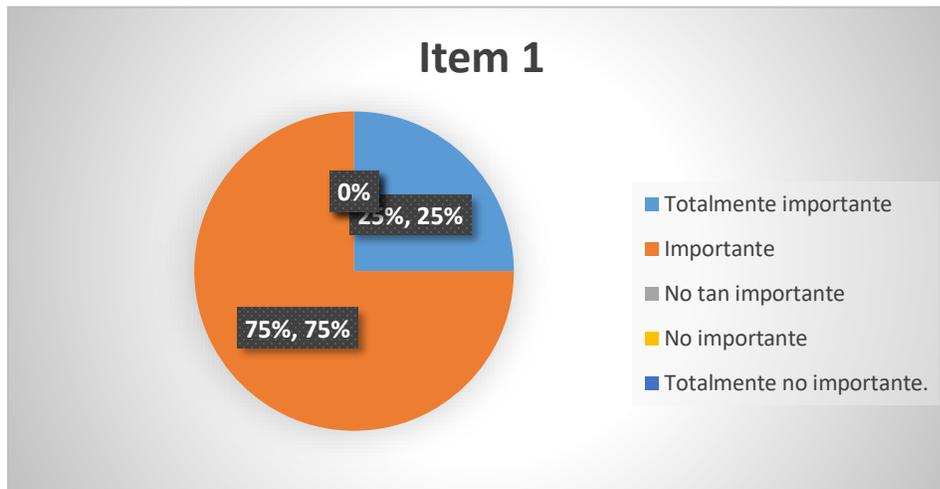
Análisis. - De acuerdo a lo encuestado los procesos para minimizar los riesgos son óptimos esto se debe a que la empresa solo da un máximo de un mes de crédito, lo que disminuye el riesgo por el plazo de crédito. No existen grandes formularios para la concesión de crédito, tampoco con instructivos ya que la empresa no otorga en su mayor parte crédito a largo plazo, no existe documentación de los procesos, de acuerdo a lo indicado en la encuesta los procedimientos que son pocos si se cumplen, pero deben de reforzarse.

En una escala del 1 al 5 siendo 5 totalmente importante, 4 importante, 3 no tan importante, 2 no importante, y 1 totalmente no importante.

- 2 ¿En los siguientes aspectos cuales cree que son los más importantes para la concesión de un crédito?**

Tabla 4*Ítems de encuesta Pregunta 2*

ITEMS	PREGUNTA	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Estatus del Socio (Score)				3	1
2	Movimiento de Cuenta			2	2	
3	Documentación (Garantías, Predios)	2	2			
4	Capacidad de Pago					4
5	Monto Solicitado					4

Figura 11.*Estatus del Socio (Score).*

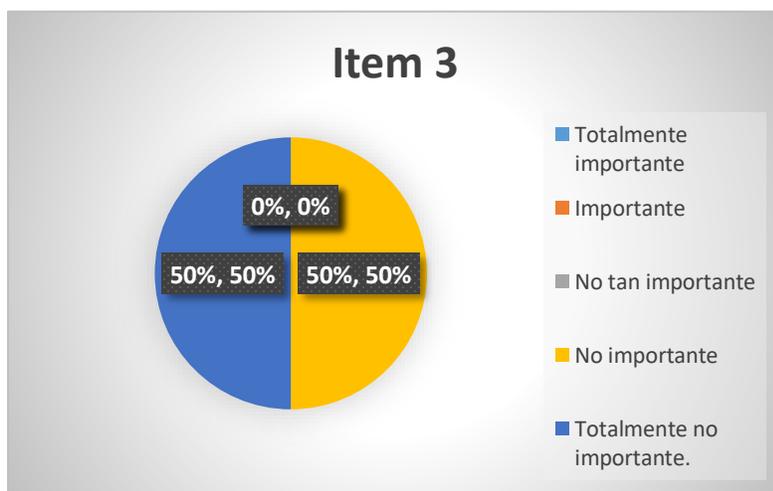
Elaborado por el autor.

El Estatus del socio o también denominado SCORE, es uno de los más importantes documentos solicitados para otorgar un crédito, ya que se detallan todos los créditos de la persona, la puntualidad de pagos y las moras en deudas. El 75% de los encuestados indicó que es importante. El 25% equivalente a un encuestado indicó que es muy importante y que sin este documento no se podría otorgar un crédito.

Figura 12.***Movimiento de Cuenta.***

Elaborado por el autor.

El 50% de los encuestados determinó que los movimientos de cuenta son muy importantes, de acuerdo a esto se puede medir el nivel de gastos e ingresos, para determinar el monto máximo a otorgar. El otro 50% indicó que no es tan importante ya que al contar con un Score excelente se puede otorgar sin medir este aspecto.

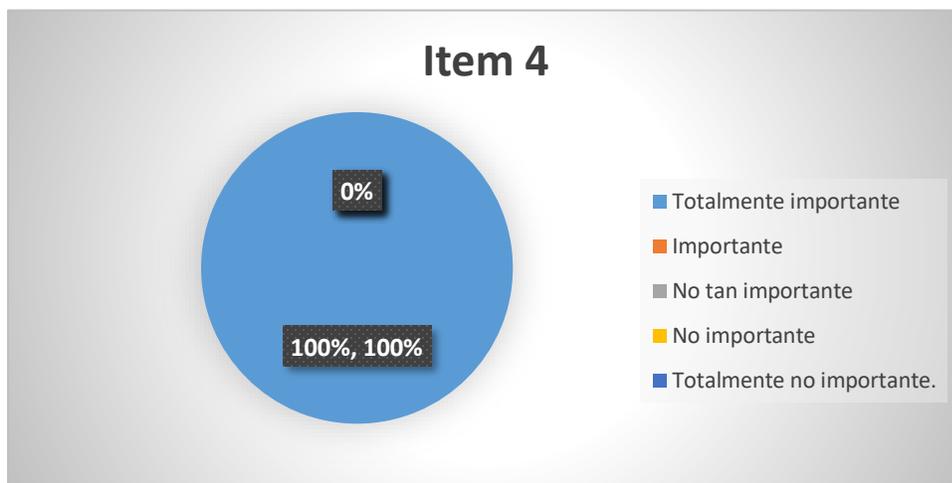
Figura 13***Documentación (Garantías, Predios)***

Elaborado por el autor.

Para la concesión de créditos en la empresa, no es tan importante la solicitud de documentación de garantías y predios así lo indicaron el 50% de encuestados y el otro 50% también señaló que no es importante, ya que esto no garantiza el pago de los créditos.

Figura 14

Capacidad de Pago



Elaborado por el autor.

Conocer la capacidad de pago de un cliente es sumamente importante, ya que se puede determinar el monto máximo de cuotas y el tiempo máximo de crédito. De esta forma los encuestados indicaron que el 100% está totalmente de acuerdo en la importancia del análisis de la capacidad de pago.

Figura 15

Monto Solicitado

Elaborado por el autor.

El monto solicitado es importante para determinar el tiempo y el valor de las cuotas con un análisis previo del score crediticio del cliente, no se podrá otorgar un valor alto si el endeudamiento es elevado. El 100% de los encuestados está de acuerdo en la importancia de conocer el monto de crédito.

Análisis. - De acuerdo a lo encuestado existen documentos que son necesarios para el análisis para otorgar créditos, la mayoría de los encuestados indica que entre estos documentos está el Estatus del Socio (Score) que indica el movimiento de su cartera, el cumplimiento de los pagos con entidades comerciales y bancarias. El movimiento de cuentas bancarias solo dos de los encuestados dijo que es un determinante para la concesión, aunque estuvieron de acuerdo que si no existe este requisito tampoco se detiene el proceso, ya que no es tan esencial. La documentación de garantías solo se aplica a créditos de muy largo plazo, y para el monto del crédito otorgado no será necesario. La capacidad de pago es uno de los aspectos más relevantes junto con el monto los

encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en la importancia de este, dependiendo de la capacidad del pago del cliente se podrá determinar hasta que monto y que plazo otorgar un crédito.

En una escala del 1 al 5 siendo 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni acuerdo ni desacuerdo, 2 desacuerdo, y 1 totalmente en desacuerdo.

3 ¿Qué percepción tiene el tiempo que se toma para la asignación de los créditos en los siguientes aspectos?

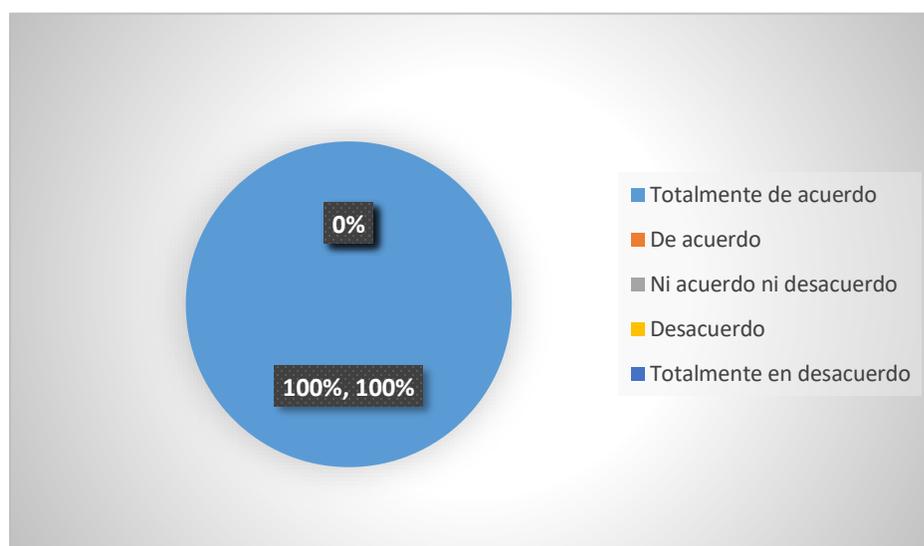
Tabla 5

Ítems de encuesta Pregunta 3

ITEMS	PREGUNTAS	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Tiempo para inspección del cliente					4
2	Tiempo para verificación de documentación					4
3	Tiempo para preparación de documentos				3	1
4	Tiempo para entrega del crédito					4

Figura 16

Tiempo para inspección del cliente

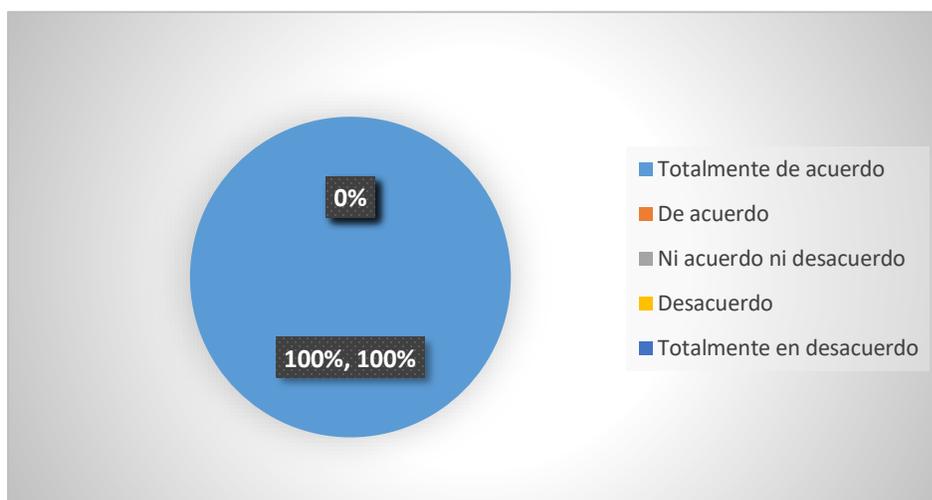


Elaborado por el autor.

El 100% de los encuestados indicó estar de acuerdo en el tiempo que se toma el departamento de cobranzas y crédito en la concesión y aprobación de un crédito, ya que se toman un tiempo prudencial que les permite analizar correctamente y prevenir riesgos.

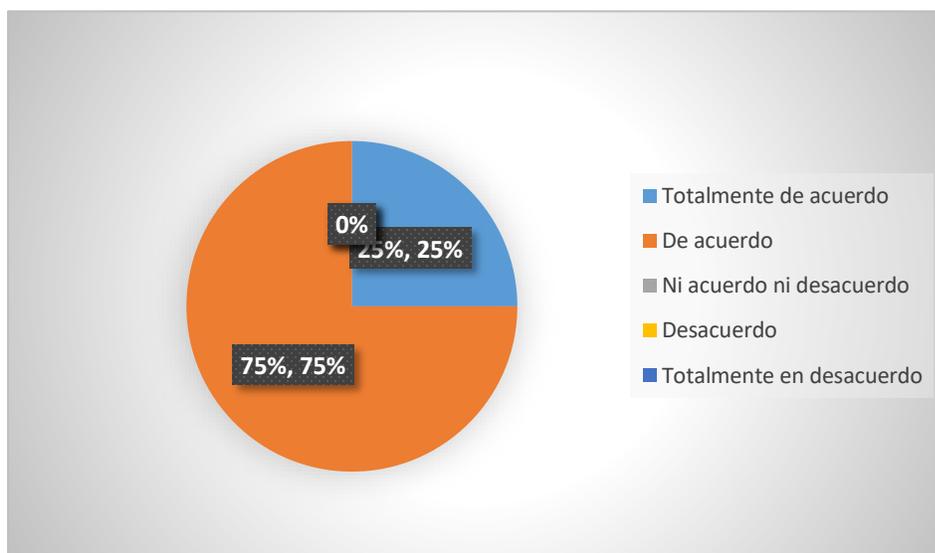
Figura 17

Tiempo para verificación de documentación



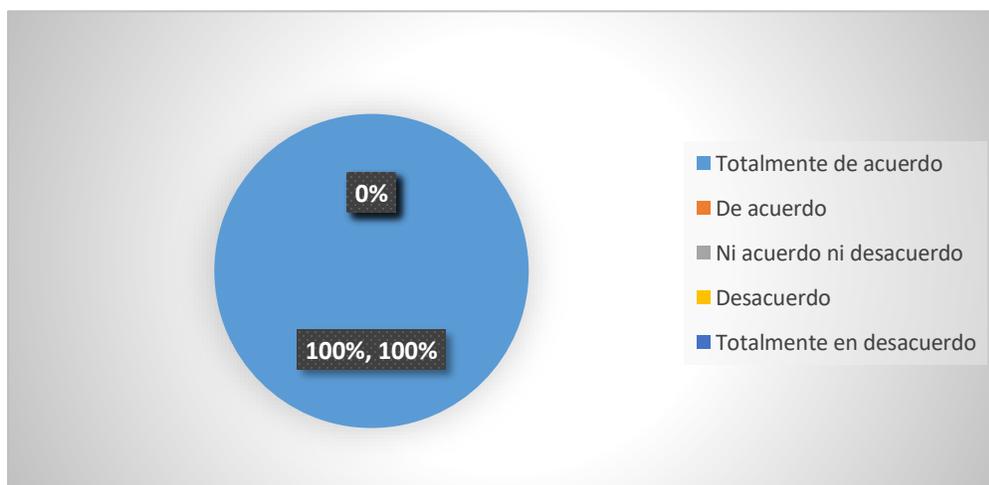
Elaborado por el autor.

El 100% de los encuestados señaló que el tiempo para verificar que la información sea real y válida, y permita realizar un análisis a profundidad para determinar la concesión o no de un crédito, así mismo como de su plazo y monto.

Figura 18.***Tiempo para preparación de documentos.***

Elaborado por el autor.

El 75% de los encuestados está de acuerdo con el tiempo que se toman para la preparación de documentos, aunque indican que si se maneja un mejor orden pueden realizarlo en menos tiempo, el 25% está totalmente de acuerdo con el tiempo que utilizan.

Figura 19***Tiempo para entrega del crédito***

Elaborado por el autor.

El 100% de los encuestados indicó está totalmente de acuerdo con el tiempo que se toma la empresa para otorgar el crédito, ya que les permite realizar los análisis pertinentes, disminuir riesgos, revisar a profundidad todos los requisitos y prevenir ante cualquier acontecimiento.

Análisis. - De acuerdo a los encuestados el tiempo de inspección al cliente es oportuno, al ser una empresa que actualmente solo otorga créditos a un mes, este tiempo es muy corto, a inspección se la realiza de forma inmediata, así mismo el tiempo de verificación de la documentación pertinente, la preparación de los documentos y el crédito se otorga inmediatamente. Sin embargo, si se querrá dar plazos más altos a un mes se deberá agilizar el proceso en la preparación de documentos.

En una escala del 1 al 5 siendo 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni acuerdo ni desacuerdo, 2 desacuerdo, y 1 totalmente en desacuerdo.

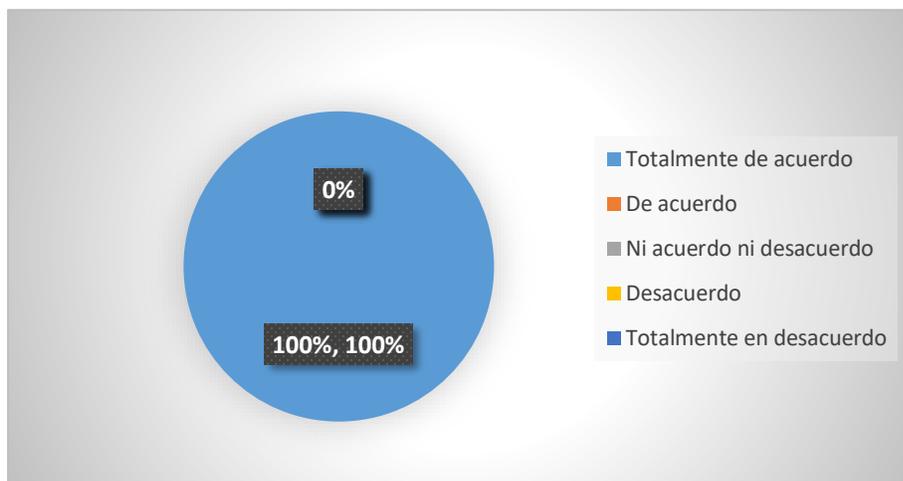
- 4 ¿Dentro del proceso de concesión de créditos ¿usted considera que se llevan los procedimientos adecuados para la supervisión, documentación y concesión del mismo?:**

Tabla 6

Ítems de encuesta Pregunta 4

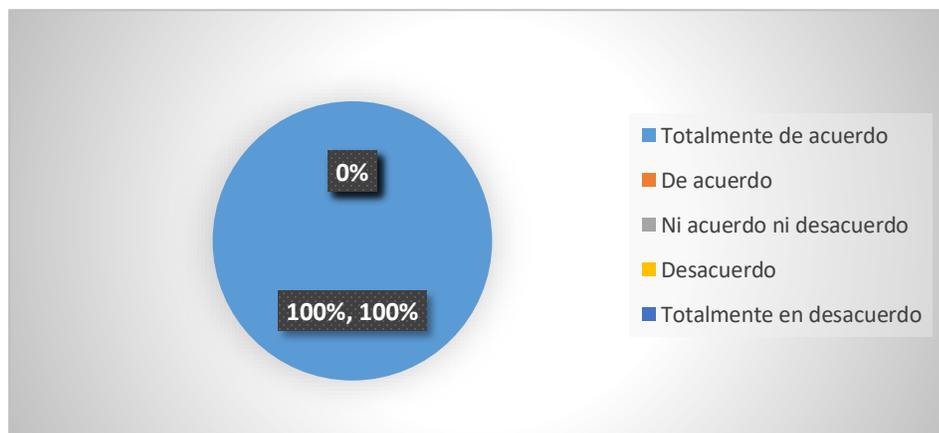
ITEMS	PREGUNTAS	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Realizar la inspección del cliente					4
2	Verificar la documentación					4
3	Preparación de documentación.				3	1
4	Entrega del crédito					4

Elaborado por el autor.

Figura 20***Realizar la inspección del cliente***

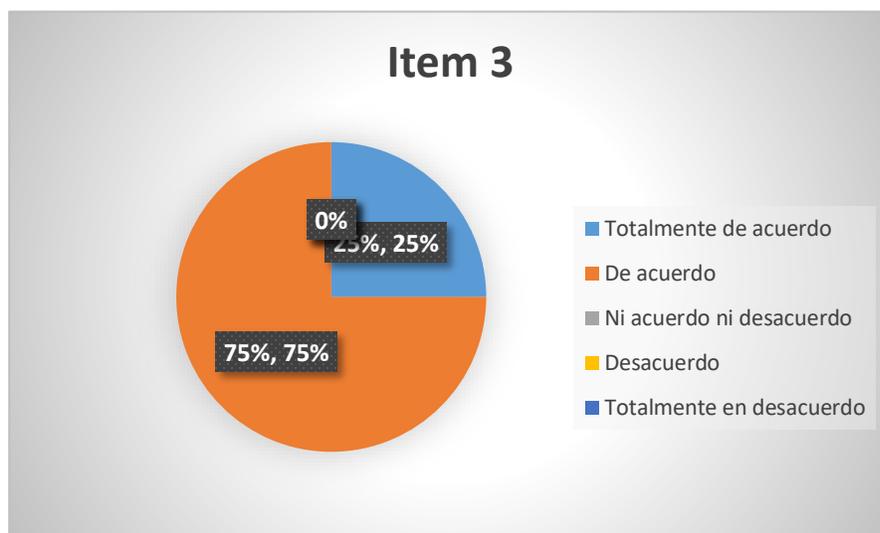
Elaborado por el autor.

El 100% de los encuestados indican que los procedimientos para la inspección del cliente y confirmación de información personal y a nivel empresarial son los correctos y permiten la toma de decisiones.

Figura 21***Verificar la documentación***

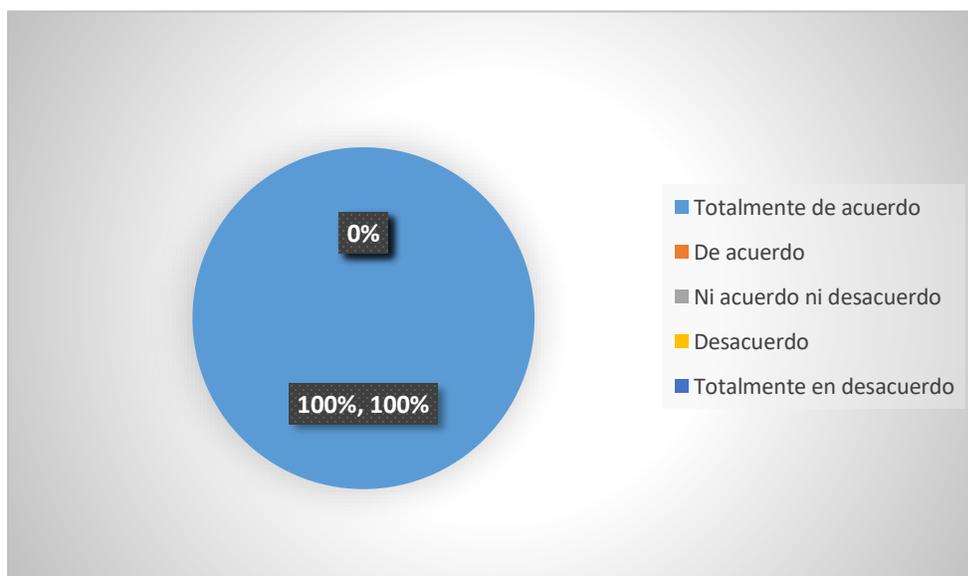
Elaborado por el Autor.

Los procedimientos para la verificación de documentación que se llevan a cabo actualmente en el departamento son los correctos esto fue lo que indicaron el 100% de los encuestados.

Figura 22***Preparación de documentación***

Elaborado por el autor.

El 75% de los encuestados están de acuerdo con el procedimiento que cumplen para la preparación de documentación, y el 25% está totalmente acuerdo. Señalan que es un proceso que les permite verificar datos y realizarlo adecuadamente.

Figura 23***Entrega del crédito***

Elaborado por el autor.

El 100% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el proceso para la entrega de créditos, hacer firmar los documentos e indicar todo lo que concierne al crédito otorgado, así como fechas y montos acordados.

Análisis. – la mayoría considera que si se llevan los procesos de documentación adecuados para la concesión del crédito.

En una escala del 1 al 5 siendo 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni acuerdo ni desacuerdo, 2 desacuerdo, y 1 totalmente en desacuerdo.

5 Dentro de que plazo ¿usted considera que se debe realizar el proceso de seguimiento de cobranza?

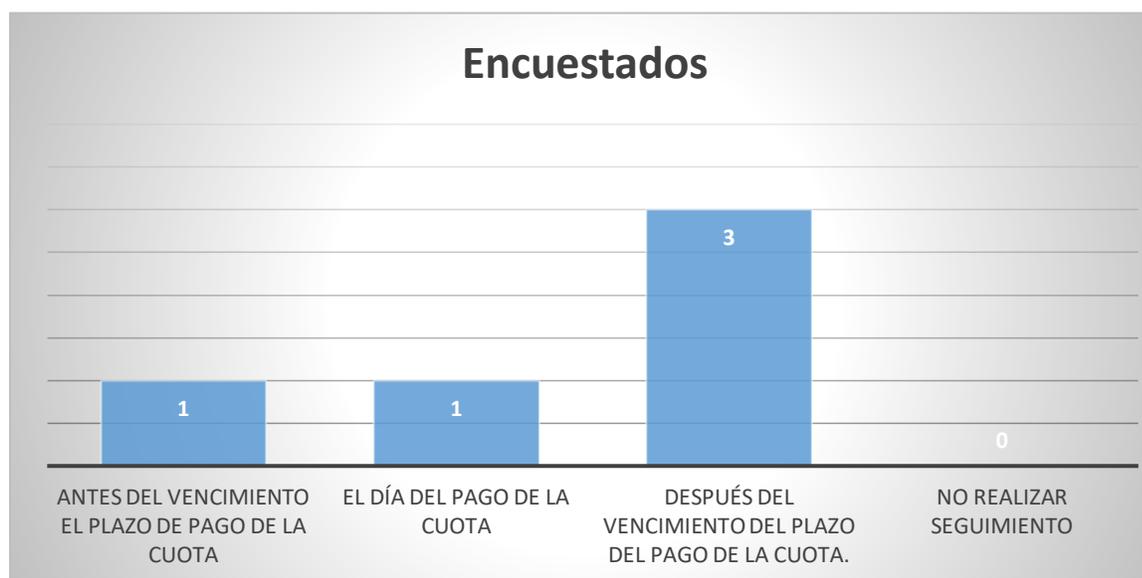
Tabla 7

Índice de respuesta pregunta 4.

ITEMS	PREGUNTAS	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Antes del vencimiento el plazo de pago de la cuota					1
2	El día del pago de la cuota					1
3	Después del vencimiento del plazo del pago de la cuota.				2	
4	No realizar seguimiento					

Figura 24

Proceso de seguimiento de encuestados



Nota. La figura muestra las el seguimiento de los pagos.

Análisis. – Según el proceso de recuperación de cartera, el día que se debería de cancelar, se realiza la gestión de cobranza al cliente, mediante llamadas y correos, solicitando la cancelación del crédito. Sin embargo, uno de los encuestados indicó que no está de más enviar mensajes preventivos un día antes de cumplirse el día del pago del crédito con la finalidad de recordarle al cliente la fecha máxima de pago.

3.4.2 Entrevista.

Entrevistado: Gerente General

Objetivo: Identificar el manejo de la cartera y el aumento de plazo de créditos.

¿Considera usted que el proceso actual de cobros es el correcto o realizaría algunos cambios?

Se cuenta con personal con experiencia en esta área, que realiza la gestión a cabalidad, aunque la situación del país que es inestable puede generar que la cartera se quede estacionaria y no existan pagos por parte de los clientes.

¿Tiene incentivos el personal de cobranza por la recaudación de los créditos concedidos?

No, el personal de cobros no tiene incentivos actualmente, sin embargo, el trabajo realizado por parte de ellos es el correcto, aún faltan establecer procedimientos y políticas para este sistema.

¿La empresa se ve afectada en su liquidez cuando los clientes superan el tiempo establecido?

Si, al no poseer un ingreso ya determinado en un tiempo de crédito genera que la empresa no cuente con un rubro ya sea para invertir o cubrir gastos, generando que la liquidez de la empresa caiga. Este es un valor determinante para las decisiones de la empresa en futuro.

¿Podría determinar que aumentar los plazos de crédito permitiría incrementar el número de clientes?

Si, tener un sistema de créditos que otorgue más de un mes de plazo es un reto, sin embargo, conocemos los beneficios que traería. Pero esto generara una estructura y la creación de nuevas políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, debido al riesgo que se va a tener que será más alto y la fuerza del departamento en la gestión de cobranzas. Un plazo óptimo sería el de 45 días como plazo máximo y que permitirá al cliente cubrir lo adeudado.

¿Considera Ud. que la empresa está en capacidad de invertir en una propuesta para aplicar una reestructuración y contratar más personal?

La empresa se a mantenido a pesar de la emergencia sanitaria con el COVID-19 y por medio de la reactivación económica que ha implementado el gobierno, solo se financiaría en un proyecto que incremente las ventas.

3.5 Análisis Financieros Comparativos.

Para tener una visión general de la situación de la empresa se procedió a realizar un análisis horizontal con los valores presentados en la Supercias como detallamos a continuación:

Betullal S.A.
BALANCE GENERAL
31 DE DICIEMBRE 2021-2020

Cuentas Contables	Años		Análisis Horizontal	
	2021	2020	Var. Absoluta	Var. Relativa
ACTIVOS				
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 8.365,45	\$ 121.449,42	-\$ 113.083,97	-93%
Cuentas por cobrar	\$ 249.041,23	\$ 161.027,00	\$ 88.014,23	55%
Inventario producto terminado	\$ 506.164,90	\$ 422.200,00	\$ 83.964,90	20%
Crédito tributario	\$ 40.378,55	\$ 34.655,42	\$ 5.723,13	17%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 803.950,13	\$ 739.331,84		
ACTIVOS FIJOS				
Máquinarias	\$ 0,00	\$ 3.600,00	-\$ 3.600,00	-100%
Muebles y enseres	\$ 3.600,00	\$ 0,00	\$ 3.600,00	#¡DIV/0!
(-) Depreciación acumulada	-\$ 345,00	-\$ 345,00	\$ 0,00	0%
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 3.255,00	\$ 3.255,00		
TOTAL ACTIVOS	\$ 807.205,13	\$ 742.586,84		
PASIVOS				
Cuentas por pagar	\$ 42.848,40	\$ 109.129,61	-\$ 66.281,21	-61%
Impuesto A La Renta Por Pagar Del Eje	\$ 0,00	\$ 1.451,07	-\$ 1.451,07	-100%
Obligaciones con el IESS	\$ 801,90	\$ 90,30	\$ 711,60	788%
Otros pasivos corrientes	\$ 4.863,33	\$ 282,55	\$ 4.580,78	1621%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 48.513,63	\$ 110.953,53		
Otras provisiones no corrientes a accion	\$ 711.202,18	\$ 602.747,24	\$ 108.454,94	18%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTES	\$ 711.202,18	\$ 602.747,24		
TOTAL PASIVOS	\$ 759.715,81	\$ 713.700,77		
TOTAL PATRIMONIO				
Capital suscrito	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 0,00	0%
Utilidad no distribuida en ejercicios ante	\$ 28.085,76	\$ 14.285,50	\$ 13.800,26	97%
Utilidad del ejercicio	\$ 18.603,56	\$ 13.800,57	\$ 4.802,99	35%
TOTAL PATRIMONIO NETO	\$ 47.489,32	\$ 28.886,07	\$ 18.603,25	64%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 807.205,13	\$ 742.586,84		

Nota. Estados de situación financiera comparativos de los años 2020 y 2021.

Análisis de activos: de los balances generales detalla los siguientes cambios. En efectivo y equivalente al efectivo, disminuyó en un 93% esto se debe al pago de deudas para disminuir los pasivos de la empresa y a su vez al incremento en el otorgamiento de cuentas por cobrar lo que indica que se debe mejorar la gestión de cobro. Un 55% aumentaron las cuentas por cobrar, el otorgamiento de crédito se elevó generando un mejor ingreso de efectivo. Por otra parte, se invirtió

en inventario de producto terminado se aumentaron en 20% con respecto al año pasado. En los activos fijos simplemente existió un ajuste de asiento. El inventario se incrementó en un 142%, esto se debe al plan de trabajo presupuestado para el 2021 con la finalidad de aumentar sus ingresos.

Análisis de los Pasivos: En cuentas por pagar disminuyeron en 61%, ya que esta entidad prefirió saldar deudas para disminuir este rubro. Las obligaciones con el IESS se incrementaron esto debido a la contratación de nuevo personal. Otros pasivos corrientes aumentaron considerablemente con respecto al año 2020. Las provisiones no corrientes a accionistas se incrementaron un 18%.

Análisis del Patrimonio: en el transcurso del 2020 al 2021 se generó una utilidad de 18,603.56 que se la va a utilizar para nuevas inversiones. La utilidad se incrementó en un 35%. Esto debido a que mis activos son más altos que mis pasivos.

Betullal S.A.
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
31 DE DICIEMBRE 2021-2020

CUENTAS CONTABLES	AÑOS		ANALISIS HORIZONTAL	
	2021	2020	Var. Absoluta	Var. Relativa
INGRESOS				
VENTAS NETAS LOCALES	\$ 1.391.922,45	\$ 1.105.762,16	\$ 286.160,29	26%
TOTAL INGRESOS	\$ 1.391.922,45	\$ 1.105.762,16	\$ 286.160,29	26%
COSTOS DE VENTAS				
INVENTARIO INICIAL	\$ 407.500,14	\$ 168.696,43	\$ 238.803,71	142%
COMPRAS NETAS LOCALES	\$ 469.542,49	\$ 1.073.672,93	-\$ 604.130,44	-56%
IMPORTACIONES DE BIENES	\$ 964.379,95	\$ 242.493,32	\$ 721.886,63	298%
(-) INVENTARIO FINAL	(506.164,90)	(422.200,00)	(83.964,90)	20%
TOTAL COSTOS DE VENTAS	\$ 1.335.257,68	\$ 1.062.662,68		
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 6.600,00	\$ 5.028,00	\$ 1.572,00	31%
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 801,90	\$ 610,90	\$ 191,00	31%
HON. PROFESIONALES Y DIETAS	\$ 6.500,00	\$ 1.004,86	\$ 5.495,14	547%
OTROS	\$ 0,00	\$ 345,00	-\$ 345,00	-100%
OTROS GASTOS				
GASTOS DE PUBLICIDAD	\$ 446,43	\$ 439,29	\$ 7,14	2%
GASTOS COMBUSTIBLE Y REPUEST	\$ 4.317,56	\$ 3.237,46	\$ 1.080,10	33%
SUMINISTROS Y MATERIALES	\$ 6.245,72	\$ 5.519,58	\$ 726,14	13%
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	\$ 104,99	\$ 5.989,22	-\$ 5.884,23	-98%
OTROS	\$ 5.934,36	\$ 2.413,16	\$ 3.521,20	146%
COSTOS DE TRANSACCION	\$ 505,50	\$ 107,00	\$ 398,50	372%
INTERESES CON INSTITUCIONES FI	\$ 403,57	\$ 4,25	\$ 399,32	9396%
TOTAL INGRESOS	\$ 1.391.922,45	\$ 1.105.762,16	\$ 286.160,29	26%
TOTAL DE COSTOS	\$ 1.335.257,68	\$ 1.062.662,68	\$ 272.595,00	26%
TOTAL DE GASTOS	\$ 31.860,03	\$ 24.698,72	\$ 7.161,31	29%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$ 24.804,74	\$ 18.400,76	\$ 6.403,98	35%
TOTAL IMPUESTO CAUSADO	\$ 6.201,19	\$ 4.600,19	\$ 1.601,00	35%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 18.603,55	\$ 13.800,57	\$ 4.802,98	35%

Nota: Estado de Resultado Integral comparativo 2020-2021

Análisis de ingresos por rubros:

Las ventas: se incrementaron en un 26% con respecto al 2020. Esto es muy favorable para la empresa ya que generó ingresos considerables y la empresa se encuentra en crecimiento constante.

Las compras netas disminuyeron en un 56%, generando que los costos de ventas sean cada vez más bajos. Para el 2021 se planteó un presupuesto de importaciones agresivo para poder incrementar el inventario, aumentando las importaciones un 298%, más del doble que el año 2020.

El rubro de sueldos y salarios: se incrementó en un 31%, esto debido al cambio en la base del sueldo básico y la contratación de nuevo personal. Esto generó que los aportes al IESS aumentarán en un 31%. Se aumentaron los gastos 547% en Honorarios profesionales esto debido a los gastos que generan las importaciones y todos los actores que intervienen en estos procesos como: abogados, agentes de aduanas entre otros.

Gastos de publicidad solo aumentaron un 2%, por combustible y repuesto se incrementaron un 33%, por suministros y materiales aumentaron un 13%, los mantenimientos disminuyeron considerablemente en un 98%. Existe un incremento considerable en los intereses con instituciones esto debido a las deudas actuales.

El incremento tanto de los ingresos y costos fue del 26%. Por otra parte, en el tema de los gastos incrementaron un 26%. La utilidad del ejercicio se incrementó un 35%. La empresa se encuentra en crecimiento constante.

3.6 Índices Financieros.

La manera en que se puede diagnosticar el proceso de crédito que realiza la empresa Betullal S.A. es a través de ratios financieros

ROA 2021

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta (antes de impuestos)}}{\text{Activo Total}} = \%$$

$$ROA = \frac{\$ 24.804,74}{\$ 807.205,13} = 3\%$$

La empresa Betullal S.A., tuvo como resultado el ROA del 2021 en 3%, lo que significa que la rentabilidad total de sus activos es de US\$3 dólares por cada 100 de su margen de utilidad. La empresa deberá reducir sus costos o aumentar sus precios de esta forma subirá el margen. También puede subir la rotación de los activos, abriéndose a nuevos mercados o utilizando estrategias que ayuden a incrementar sus ventas.

ROE 2021

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta (antes de impuestos)}}{\text{Patrimonio Total}} = \%$$

$$ROE = \frac{\$ 24.804,74}{\$ 47.489,32} = 52\%$$

La empresa Betullal S.A., tuvo como resultado del ROE de 52%, lo que significa que el negocio tiene un privilegio del 52% para generar ganancias con uso de fondos propios. El Roe es mayor que el Roa, lo que significa que la rentabilidad financiera ha crecido, ya que parte del activo se ha financiado con deuda.

Liquidez 2021

$$\text{Indice de liquidez} = \frac{\text{Total de Activos Corriente}}{\text{Total Pasivo Corriente}} = \$$$

$$\text{Índice de Liquidez} = \frac{803,950.13}{48,513.63} = 16.57 = 1657\%$$

La empresa Betullal S.A. tiene una ratio de liquidez del 16.57, esto significa que al ser mayor que uno, está en la capacidad de para cumplir con el pago de sus obligaciones al corto plazo. Sus activos corrientes equivalen más de 16 veces su pasivo corriente. Sus ingresos son superiores que sus deudas, lo que también significa que existe un exceso de recursos activos que no están siendo explotados y, por tanto, no se está obteniendo toda la rentabilidad que se podrá conseguir de ellos.

Prueba acida 2021

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Total de Activos Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Total Pasivo Corriente}} = \$$$

$$\text{Prueba acida} = \frac{803,950.13 - 506,164.90}{48,513.63} = 6.14$$

La prueba ácida demuestra que aun restando el valor por inventarios de la empresa Betullal S.A., aun así, posee la capacidad de pagar todas sus obligaciones en el corto plazo. Sus activos corrientes siguen siendo superiores a sus pasivos corrientes o deudas.

Índice de endeudamiento 2021

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Total de Activos}} = \$ = \%$$

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\$ 759.715,81}{\$ 807.205,13} = 0,94 = 94\%$$

La empresa ha financiado sus activos en el año 2021 en un 94% con pasivos o dinero de terceros, o en podría ser con otras deudas.

Capitalización 2021

$$\text{Capitalización} = \frac{\text{Total Pasivo No Cte.}}{\text{Total Pasivo No Cte} + \text{Utilidad del Ejercicio}} = \$$$

$$\text{Capitalización} = \frac{711,202.18}{711,202.18 + 18,603.56} = 0.97$$

Un 0.97 equivale a aportes de terceros, es decir que eso corresponde a la capitalización de la empresa Betullal.

Cobertura de intereses 2021

$$\text{Cobertura de intereses} = \frac{\text{Ut. Antes de Intereses e impuesto}}{\text{Intereses}} = \$$$

$$\text{Cobertura de intereses} = \frac{24,804.74}{403.57} = 61.46$$

Betullal S.A. tiene la capacidad para hacerse cargo de los intereses, ya que los beneficios son superiores. El margen de beneficio es alto. La capacidad de pagar 61.46 veces su deuda o, dicho de otra manera, por cada dólar que tiene que pagar tiene \$61.46 dólares de beneficio.

Cobertura de gastos 2021

$$\text{Cobertura de gastos} = \frac{\text{Utilidad Antes del Impuesto}}{\text{Total Impuesto Causado}} = \$$$

$$\text{Cobertura de gastos} = \frac{\$ 24.804,74}{\$ 6.201,19} = 4.00$$

La empresa Betullal S.A. tiene la capacidad de cubrir sus gastos, es decir que por cada dólar de gastos tiene 4 dólares para cubrirlos. Sus beneficios siguen siendo más superiores que sus gastos.

Rotación de cuentas por cobrar 2021

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \$$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{1,391,922.45}{249,041.23} = 5.59$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{360}{5.59} = 64$$

La empresa tarda en recuperar su cartera 64 días, lo que significa que toma más de dos meses recuperar las cuentas por cobrar.

Rotación de inventario 2021

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Inventarios}} = \$$$

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{1,391,922.45}{506,164.90} = 2.75$$

La inversión en inventarios de la empresa Betullal S.A. se ha transformado 2.75 veces en efectivo o en cuentas por cobrar.

$$\text{Tasa de utilidad bruta} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\frac{\$ 1.335.257,68}{\$ 1.391.922,45} = 95,93\%$$

Solo el 95,93% de las ventas de la empresa se convierte en utilidad bruta.

Razón de la deuda total 2021

$$\text{Razón de la deuda total} = \frac{\text{Total Pasivo y Patrimonio} - \text{Patrimonio Neto}}{\text{Total Pasivo y Patrimonio}} = \$$$

$$\text{Razón de la deuda total} = \frac{807,205.13 - 47,489.32}{807,205.13} = 0.94$$

El ratio de la deuda total de la empresa Betullal S.A. es de 0.94, lo que demuestra que la empresa cuenta un nivel alto de endeudamiento.

3.7 Informe Financiero.

La empresa Betullal S.A., de acuerdo a la información obtenida mediante las encuestas carece de manuales e instructivos que permitirían manejar un mejor orden en la concepción de créditos y en la revisión de clientes. Sin embargo, expresan que los procesos que siguen actualmente en el departamento de crédito son los más óptimos, ya que se toman un tiempo para revisar cada requisito y la importancia de los mismos para prevenir riesgos en el otorgamiento de créditos. En lo que respecta al riesgo que toma la empresa en vender u otorgar un crédito basado en las experiencias y conocimiento del personal según las encuestas realizadas, ha logrado tener una liquidez para cubrir sus deudas a corto plazo hasta 16 veces sus activos corrientes de acuerdo a la prueba acida realizada a sus finanzas y con una utilidad de 10% en sus inventarios.

Por otra parte, el lado gerencial está de acuerdo en que el departamento necesita información documentada para mejorar los procesos, a su vez está consciente que el incremento de plazo en los créditos permitiría un incremento de clientes lo que generaría que la empresa venda

más y que necesite manejar un departamento adecuado y en orden para el manejo de los cobros a tiempo, aplicando estrategias e incentivos.

Al manejar un Balance General donde los pasivos es decir las deudas son menores que los activos, permite que la empresa se encuentre rentable, indicando que posee inventario suficiente para abarcar más clientela e incrementar sus ventas, así mismo tuvo como resultado en el ratio financiero **ROE** un 52%, lo que significa que la empresa tiene una capacidad para generar utilidades con uso de fondos propios en comparación al ratio financiero **ROA** que fue del 3% que es menor, lo que significa que la rentabilidad financiera ha crecido, ya que parte del activo se ha financiado con deuda.

Tanto sus ingresos se han incrementado, así como sus gastos. Debido al incremento de importaciones de inventario para poder incrementar sus ventas y tener más ofertas para el mercado.

La empresa Betullal S.A., posee indicadores financieros racionales, de acuerdo a los ratio su cartera demora 64 días en recuperarse esto en razón de ser una empresa que no maneja un plan crediticio el mismo que se ve reflejado en las encuestas realizadas y tiene como prioridad recaudar el fondo de sus venta en un lapsus no mayor a 30 días, esto se ve expresado en su rotación de inventario que tarda 2.75 en convertirse en efectivo ya que no cuenta con políticas y procesos de cobros adecuados, aun así se mantiene dentro de los parámetros existentes que nos indica que en el sector automotriz lo recomendado de la rotación de inventario es entre 2 a 4 veces por año.

Debido a sus movimientos, su capacidad para cubrir deudas, su rotación de inventarios que es alto, Betullal S.A cuenta con una capacidad de apalancamientos favorables para futuros proyectos ya que le favorece una capitalización de 0.99 equivalente a aporte de terceros.

CAPITULO 4

PROPUESTA

4.1 Tema.

Análisis del proceso de crédito para el incremento de la rentabilidad de Betullal S.A

4.2 Justificación.

La empresa Betullal S.A es una organización privada domiciliada en la ciudad de Guayaquil en la av. Miguel H. Alcívar Solar 4 Manzana 406, es una empresa que se dedica a la venta de vehículos automotores nuevos y usados, así como repuestos de los mismos con nuestra propuesta de aplicar políticas crediticias y un plan de procedimientos de cobranza adecuada para que tenga un impacto positivo en su rentabilidad.

Se manifestará varios escenarios que nos servirá para demostrar que tan acertados es la implementación de un plan de procesos de crédito para su rentabilidad.

4.3 Objetivo.

Aplicar un plan de políticas crediticias y procesos para otorgamiento de crédito he incrementar su rentabilidad.

4.4 Objetivos específicos.

- Diseñar políticas crediticias adecuadas.
- Proponer los procesos para la cobranza de los créditos otorgados.
- Establecer indicadores de gestión para analizar los resultados del proceso.

4.5 Desarrollo de la propuesta.

Para el desarrollo de esta propuesta emplearemos un plan de políticas y procesos para otorgamiento de crédito y cobranza al ya existente, con la cual se aplicaran distintas razones

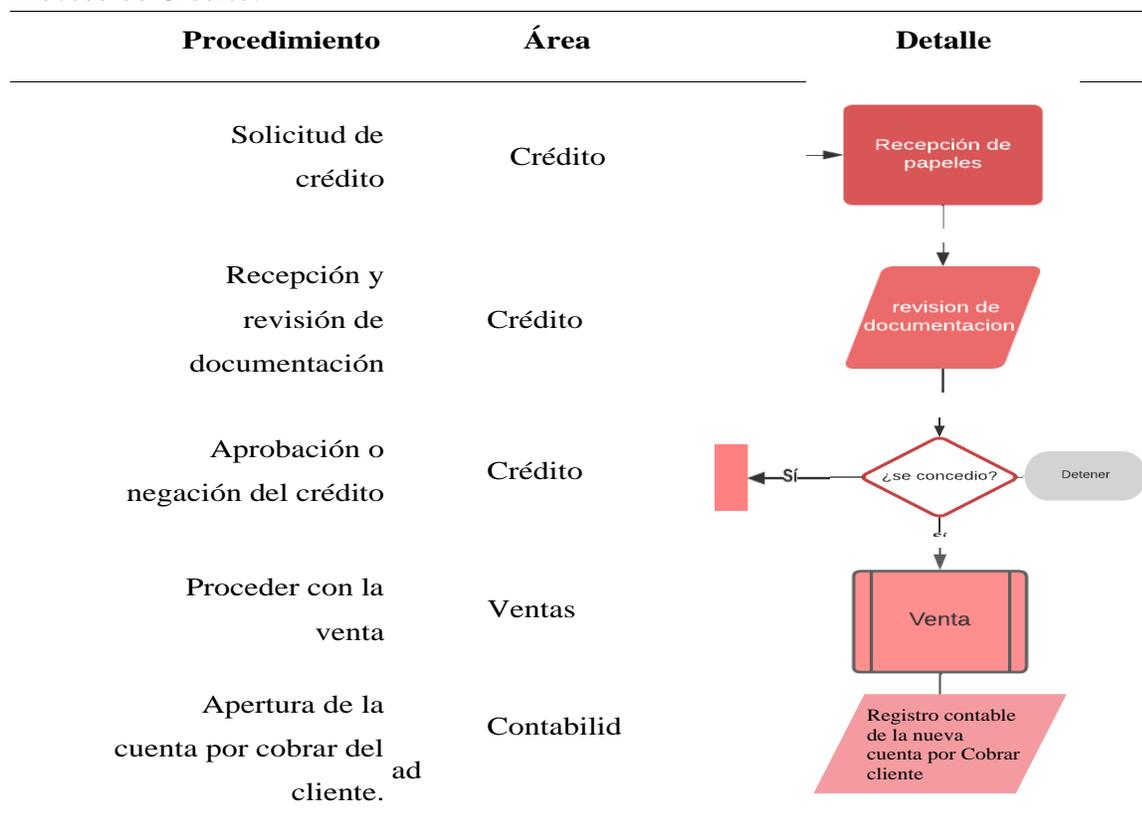
financieras como: Análisis financieros, ratios y estados financieros presupuestados con el fin de incrementar la rentabilidad de Betullal S.A.

4.6 Diagnóstico al proceso de crédito.

Para realizar un diagnóstico al proceso de crédito primero debemos analizar el proceso que se sigue actualmente para otorgar un crédito en la compañía, y lo vamos a detallar mediante un flujo grama para el otorgamiento de créditos, a continuación:

Tabla 8

Proceso de Crédito.



Elaborado por autor.

Observaciones en cada proceso.

1. Solicitud de crédito

El proceso de solicitud de crédito no tiene formularios definidos.

Los mismos vendedores son los que dan la información o consultan con su superior los requisitos para la concesión del crédito puesto que no disponen de plantillas establecidas.

2. Recepción y revisión de documentación

Es realizada por el departamento de crédito, pero demoran más de 48 horas en la revisión de documentos y en muchas ocasiones cuando van a revisar la información encuentran que les falta documentos y dan de baja todo el proceso, en lugar de asignarlo como algo pendiente.

3. Aprobación o negación del crédito

En caso de revisar toda la documentación y encontrarse inconsistencias se procederá a negar el crédito, pero de cumplir con los requisitos se le concede por el departamento de Créditos, pero en el caso de otorgarse el crédito se le puede llegar a conceder valores hasta por más de 60 días plazo sin intereses, lo que provoca un desfase en la liquidez de la empresa.

4. Proceder con la venta

Luego de la aprobación el departamento de ventas procederá a realizar la venta de los equipos en el plazo otorgado, en ocasiones las ventas realizadas en los últimos días del mes proceden a realizarla hasta 48 después de su aprobación debido a que esto les ayudara con el cronograma de ventas del siguiente mes.

5. Apertura de la cuenta por cobrar clientes

Finalmente, en el procedimiento para el otorgamiento de créditos se debe dar apertura a la nueva venta generada a crédito, donde se debe establecer los datos principales y requisitos previos del cliente, de modo, que se logre dar seguimiento hasta poder recuperar la inversión. Sin embargo, estos datos no suelen ser actualizados, por lo que, la creación de la cuenta por cobrar

clientes normalmente suele pasar por desapercibida en algunos clientes, generando automáticamente retrasos que pasan automáticamente a ser carteras vencidas.

4.7 Políticas para el departamento de créditos.

Se propone realizar normas en base a la reestructuración del proceso de crédito a fin de evitar que se sigan manteniendo valores por cobrar inclusive de años anteriores sin realizar el seguimiento respectivo, a fin de mejorar la liquidez de la empresa.

La forma óptima es de mejorar los procesos ya establecidos mediante medidas de control y documentación adecuadas.

SECCIÓN 1: SOLICITUD DE CRÉDITOS

Art. 1. Uso de formularios: para acceder a cualquier tipo de crédito se debe hacer uso de los formularios diseñados por la administración de la empresa y entregados por el jefe del departamento de ventas, mismos deben ser llenados completamente con información comprobable.

Art. 2. Composición del formulario: con el propósito de tener información completa, confidencial y segura del posible acreedor, es necesario que el formulario presente la siguiente información:

Datos generales: (persona natural o jurídica)

- Fecha de la solicitud
- Nombre y apellidos completos
- Cedula de identidad o pasaporte
- Certificado de votación
- Teléfono fijo y celular
- Correo electrónico
- Dirección domiciliaria

- Croquis

Para personas jurídicas: todos los requisitos de los datos generales, más:

- Dirección web (opcional)
- Estado de resultados de los 3 últimos años
- Declaraciones del último año

Art. 3. Cumplimiento de la solicitud del crédito: es de absoluto compromiso ético que la información proporcionada por el cliente sea respaldada con comprobantes físicos, además, de recibir la respectiva pre-revisión por parte del vendedor encargado, con la finalidad de que estos documentos procedan a la siguiente revisión para definir su posible aprobación.

SECCIÓN 2: RECEPCIÓN Y REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Art. 4. Importancia del formulario: el vendedor debe estar pendiente de los clientes que han solicitado créditos, con la finalidad de incentivar la compra y recordar la importancia de cumplir con todos los requisitos solicitados en el formulario.

Art. 5. Recepción de la documentación: el vendedor debe estar convencido de que el o los clientes han llenado completamente el formulario, además de haber cumplido con los requisitos y comprobantes físicos solicitados, con la finalidad de optimizar tiempo y recursos a los siguientes procesos para el otorgamiento del crédito.

Art. 6. Elaboración de Check List: establecer los requisitos generales para la facilidad del cliente, de modo que pueda cumplir con todos para su respectiva validación.

SECCIÓN 3: APROBACIÓN O NEGACIÓN DEL CRÉDITO

Art. 7. Responsable del resultado del crédito: Se sugiere consultar con el director financiero antes de aprobar un crédito a fin de crear un presupuesto de ingresos adecuado al flujo aprobado

Art. 8. Resultados de la solicitud del crédito: la aprobación o negación del crédito dependerá del soporte físico y capacidad para que el solicitante pueda cubrir deudas como la que establece la casa comercial.

Art. 9. Aprobación del crédito: una vez aprobado el crédito, el departamento de ventas deberá contactar al cliente para socializar las formas de pago y se pueda concretar la venta.

Art. 10. Negación del crédito: si el crédito no es aprobado, es importante contactar al cliente para dar a conocer los motivos de la negación del crédito.

Art. 11. Plan de pagos adeudados: una vez aprobada la venta, es necesario generar la amortización, donde se detallan las cuotas, montos, intereses y tiempo de pago de manera mensual.

Art. 12. Entrega de contrato del crédito: el acreedor tiene el derecho de acceder a su contrato por la compra realizada, mismo contiene información sobre las cláusulas de la venta generada, los procesos de cobranzas, y en caso de no poder cumplir con la deuda, también se detallan los procesos de legales.

SECCIÓN 4: PROCESO DE LA VENTA

Art. 13. Entrega del producto: una vez autorizada la venta, se procede nuevamente a tomar los datos domiciliarios del cliente para efectuar la entrega del bien o servicio, además, que este paso permite constatar la información real sobre la ubicación del cliente

Art. 14. Seguimiento posterior: Se recomienda realizar un seguimiento posterior a la aprobación a fin de evitar los casos en que no se gestione oportunamente la venta.

Art. 15. Firma de recepción del cliente: se debe dejar registro de la recepción del bien o servicio entregado a nombre de la empresa.

SECCIÓN 5: APERTURA DE LA CUENTA POR COBRAR CLIENTE

Art. 16. Traslado de la información: una vez generada la venta, y entrega del bien o servicio, se debe pasar la información completa al departamento de contabilidad para que genere su respectivo registro contable, además del departamento de cobranzas para que gestione su procedimiento en los tiempos necesarios y acordados en el contrato.

Art. 17. Contenido de la venta a crédito: la información que debe suministrar el departamento de ventas al departamento de contabilidad son los valores finales de la venta a crédito; mientras que, al departamento de cobranzas se debe suministrar los datos generales y requisitos establecidos en el art. 2 sobre la composición del formulario, ya que comprende información completa que pueda ayudar a contactar al cliente.

Art. 18. Formas de pago: las ventas a crédito pueden ser generadas en los plazos establecidos, ya sea, con efectivo, tarjeta, transferencias, o cheques, este último, debe ser revisado y autorizado por el departamento de cobranzas.

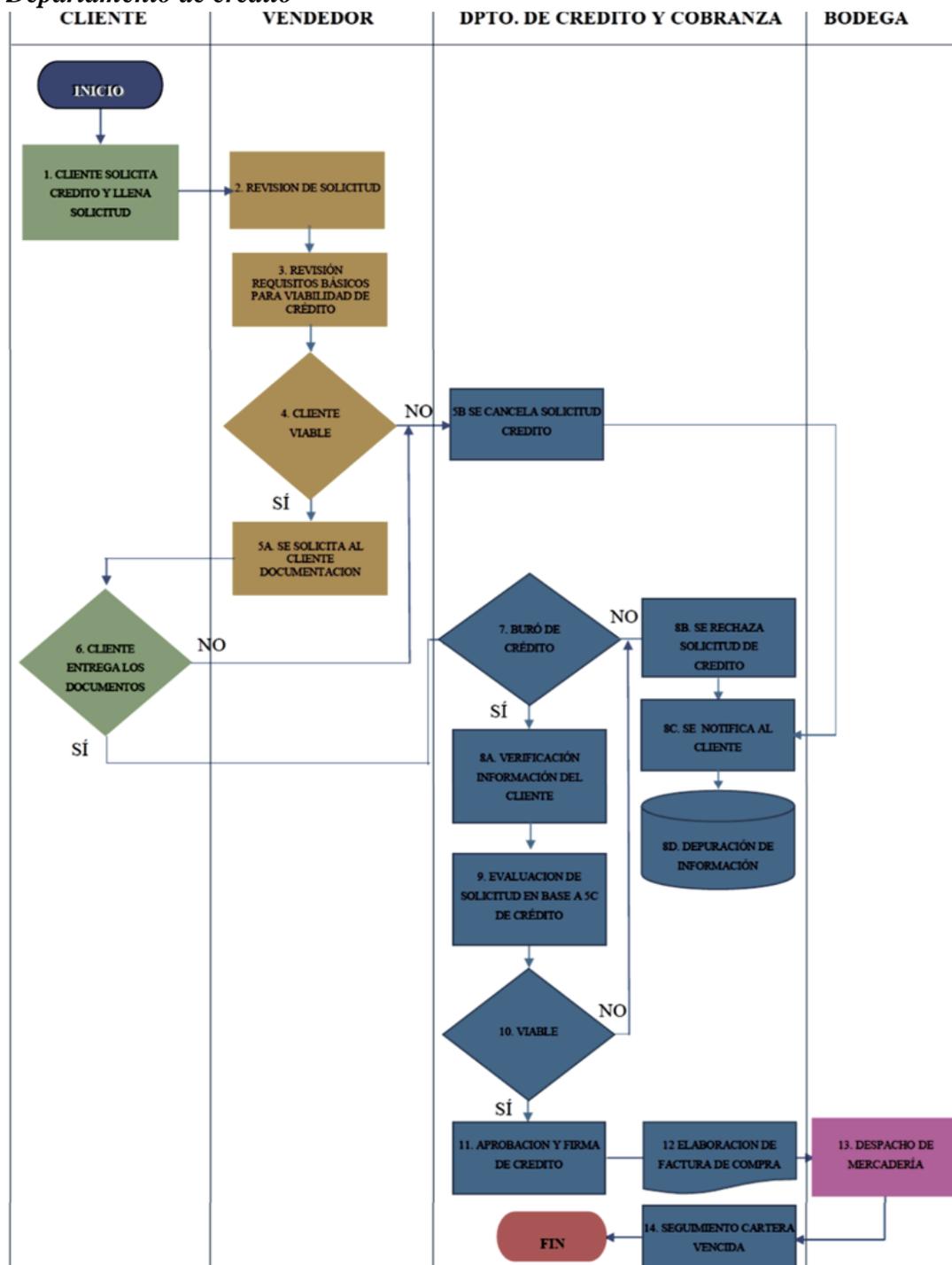
Art. 19. Periodicidad del pago: para dar seguimiento a los cobros de la venta a crédito, estos deben ser actualizados mensualmente, ya que sus pagos son efectuados cada 30 días. Además, algunos de estos créditos pueden durar 30, 60, 90 y 120 días según su monto.

Art. 20. Montos del crédito: el registro de cada venta a crédito no debe pasar de lo establecido por la empresa, caso contrario es importante que la directiva se encargue y apruebe la generación de tal venta, con el propósito de disminuir riesgos en este tipo de inversiones.

Flujograma propuesto para el departamento de créditos

Tabla 9

Departamento de crédito



Elaborado por el Autor

4.8 Diagnóstico al proceso de cobranzas.

Para realizar un diagnóstico al proceso de cobranzas primero se debe verificar el proceso que se sigue actualmente para que la empresa pueda recuperar su inversión, y lo vamos a detallar mediante un flujo grama enfocado en los procesos de cobranzas, a continuación:

Tabla 10

Proceso de Cobranzas.

Procedimiento	Área	Detalle
Recepción de las Cuentas por cobrar clientes	Cobranza	Recepción de documentos e informe de cartera de clientes
Identificación de carteras vencidas y por vencer	Cobranza	Clasificación de la cartera de la empresa por características de vencimiento
Contacto con el cliente para recordar pagos según contrato	Cobranzas	¿Accedió? Sí → [] No → Detener
Recordar el proceso legal acordado por incumplimiento de la deuda	Cobranza	Informar sobre sanciones, multas, e intereses.
Proceder con demanda legal	Cobranza	Dar paso al abogado de la empresa

Elaborado por autor.

Observaciones en cada proceso

1. Recepción de las cuentas por cobrar clientes.

Normalmente el proceso de créditos suele demorar en la entrega de la información, esto se debe a que, no se cuenta con políticas de cobranzas, que establezcan el tiempo límite y documentos de respaldo como formularios para llevar a cabo el proceso de cobranzas, provocando que dichas cuentas no disminuyan y perjudiquen financiera y económicamente a la empresa.

2. Identificación de carteras vencidas y por vencer.

Es complejo percatarse de los clientes que registran cartera vencida, ya que, no se alcanza a recibir la documentación completa de los clientes, o en ocasiones esa información suele estar desactualizada, esto complica el proceso de cobranzas, por lo que sería recomendable definir un formato donde se pueda clasificar los datos y estado de cada cliente ante la deuda.

3. Contacto con el cliente para acordar los pagos acordados.

Con la desactualización de la información se vuelve un reto llegar hasta el cliente, cada vez que se quiere hacer un recordatorio sobre la deuda, y en ciertas ocasiones, pasan a ser cuentas vencidas con posible pérdida crediticia, esto es provocado por la desactualización de datos, la cual debe revisarse cada cierto periodo de tiempo.

4. Recordatorio del proceso legal en caso de incumplimiento.

Dentro de este proceso no se lleva un registro del número de veces que se ha contactado al cliente, ni se hacen observaciones sobre las condiciones del cliente ante el cumplimiento de la deuda, por lo que, este proceso suele ser muchas veces repetitivo y sin respuesta alguna.

5. Apertura al proceso legal.

La empresa prefiere muchas veces dejar pasar las pérdidas ocasionados por la morosidad de algunos clientes, ya sea por la información desactualizada o por evitar mayores gastos, además, al

momento de dar paso al proceso legal, esta muchas veces no suele tener éxito por la misma razón de no tener información completa del cliente.

4.7 Políticas para el departamento de cobranzas.

Se propone realizar normas en base a la reestructuración del proceso de cobranzas a fin de evitar que se siga incrementando la cartera vencida, y de esta manera se logre mejorar la liquidez de la empresa. La forma de mejorar los procesos ya establecidos es mediante medidas de control y documentación adecuadas.

SECCIÓN 6: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE CUENTAS POR COBRAR

Art. 21. Solicitar la documentación: solicitar la documentación respectiva para llevar a cabo el proceso de cobranzas en los tiempos y parámetros acordados en el contrato de la venta. En caso, de no recibir la información a tiempo se debe informar inmediatamente, a través de correos a los jefes inmediatos del departamento de crédito y cobranzas para su notificación.

Art. 22. Sanciones por retraso en la entrega de la documentación: en el caso de no entregar a tiempo, el formulario y requisitos respectivos del cliente, el empleado responsable de solicitar la documentación se afrontará a un llamado de atención por incumplimiento del cargo.

Art. 23. Verificación de la documentación: el encargado de efectuar los cobros, deberá revisar que la documentación esté completa, caso contrario no recibir y notificar, mediante correos.

SECCIÓN 7: IDENTIFICACIÓN DE CARTERAS VENCIDAS Y POR VENCER

Art. 24. Clasificación de las cuentas por cobrar: el jefe de cobranzas deberá facilitar el formato para la clasificación de los clientes, de modo, que los encargados de efectuar el cobro completen periódicamente los datos del cliente, y así, mantener actualizado su base de datos.

Art. 25. Informes sobre el estado de la cartera: mensualmente se deben emitir informes estadísticos sobre la recuperación de cartera vencida, cuentas por cobrar en seguimiento y posibles pérdidas crediticias, de modo, que permita la toma de decisiones efectiva para a la empresa.

Art. 26. Estrategias de cobranzas: el responsable de efectuar el cobro deberá aplicar sus habilidades y aptitudes profesionales para definir estrategias factibles al proceso de cobranzas, mismas deben ser comunicadas al jefe del departamento para su respectivo proceder.

SECCIÓN 8: RECORDATORIO DE PAGOS AL CLIENTE

Art. 27. Actualización de base de datos: de acuerdo al Art. 24 sobre la clasificación de cuentas por cobrar, esta debe llevarse a cabo junto con la solicitud actualización de los datos domiciliarios y de contacto del cliente, al menos cada mes, de tal manera, que se mantenga el contacto.

Art. 28. Mecanismo de comunicación con el cliente: mantener contacto verbal, virtual o presencial según sea el caso y la situación de la recuperación de cartera hasta finalizar con el proceso de cobranzas.

Art. 29. Formar de contacto: hacer recordatorios sobre las cuotas, mediante mensajes de texto, llamadas o correos electrónicos para evitar el retraso en el paso de las cuotas programadas.

SECCIÓN 9: RECORDATORIO DEL PROCESO LEGAL POR INCUMPLIMIENTO

Art. 30. Casos de morosidad: como segunda opción y en el caso de que el cliente no responda a los artículos 28 y 29 sobre el mecanismo de comunicación y formas de contacto con el cliente, se debe proceder a las visitas domiciliarias o el lugar de trabajo.

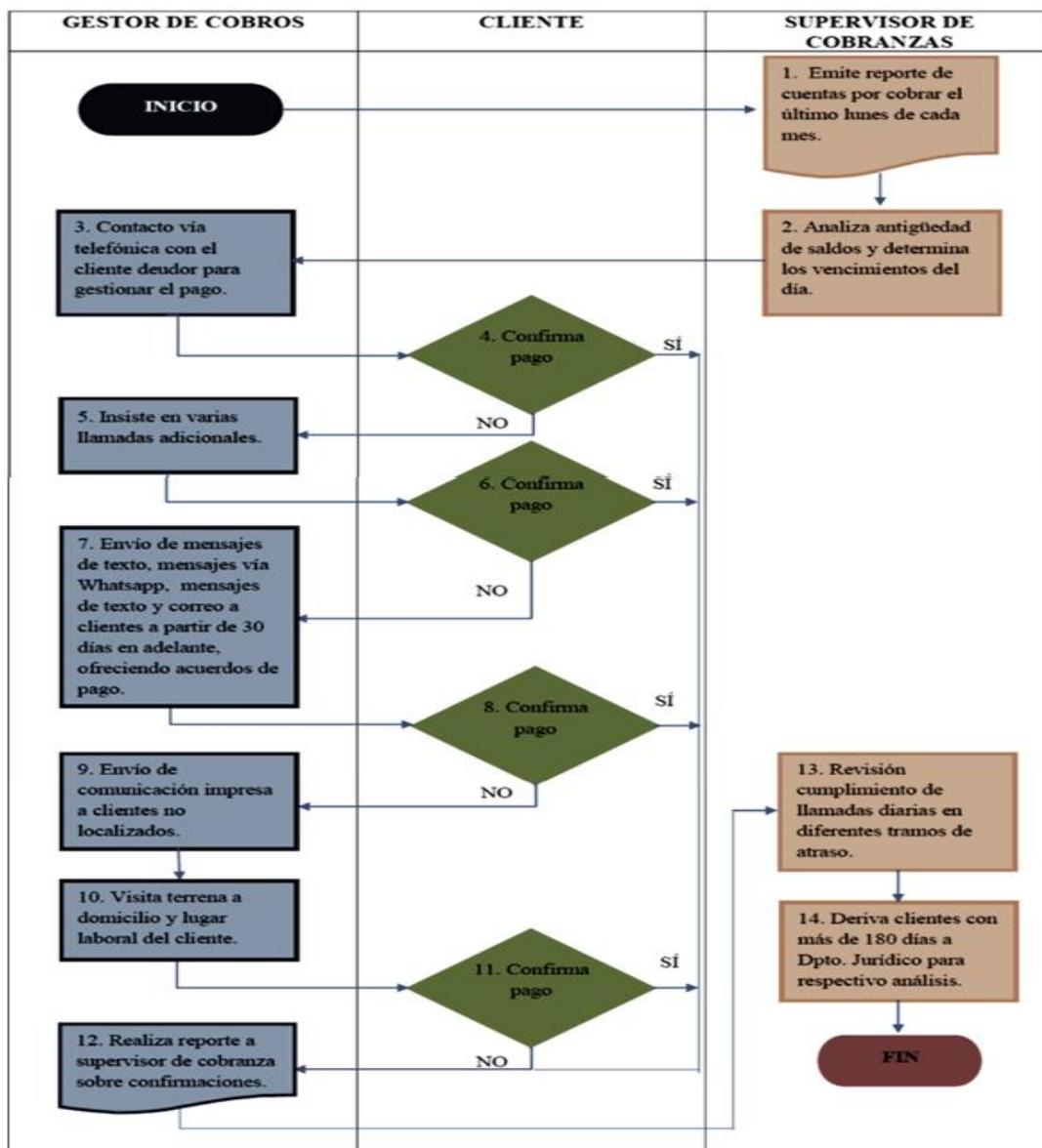
Art. 31. Multas, sanciones e intereses: antes de proceder a la demanda legal, se debe recordar al cliente sobre las multas y sanciones impuestas por la ley e intereses generadas por la empresa respecto a la ley.

SECCIÓN 9: DEMANDA LEGAL

Art. 32. Información y documentación: para dar paso al proceso legal por incumplimiento de la deuda, se debe antes verificar que los datos del cliente estén completos y actualizados para evitar la pérdida de tiempo y recursos.

Tabla 11

Departamento de cobranza



Elaborado por el autor

4.9 Análisis de la inversión

Para realizar un análisis de la aplicación de la propuesta como planeamos realizar una mejora en la los canales digitales se implementó un software, se implementó más publicidad y se contrató una persona que permite ayudar a la cartera los mismo que sería una inversión de alrededor US\$8.000, y se procedió a elaborar estados financieros proyectados y la evaluación del TIR y el VAN siguiendo la investigación:

Tabla 12

Elementos de inversión

Inversión	
Software	\$ 1.250,00
Implementación	\$ 250,00
Publicidad	\$ 500,00
Personal	\$ 6.000,00
Total	\$ 8.000,00

Estados Financieros Proyectados

BETULLAL S.A

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

PROYECTADOS DESDE EL 2022 AL 2024

Cuentas Contables	Proyección		
	2022	2023	2024
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$ 112.687,82	\$ 97.860,52	\$ 78.663,38
Cuentas por cobrar	\$ 144.924,30	\$ 130.431,87	\$ 117.388,68
Inventario producto terminado	\$ 464.420,00	\$ 510.862,00	\$ 561.948,20
Crédito tributario	\$ 38.120,96	\$ 41.933,06	\$ 46.126,36
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 760.153,08	\$ 781.087,45	\$ 804.126,63
ACTIVOS FIJOS			
Máquinarias	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00
Muebles y enseres	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
(-) Depreciación acumulada	-\$ 379,50	-\$ 417,45	-\$ 459,20
Software	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
(-) Amortización	-\$ 150,00	-\$ 165,00	-\$ 181,50
TOTAL ACTIVOS FIJOS	\$ 4.720,50	\$ 4.682,55	\$ 4.640,81
TOTAL ACTIVOS	\$ 764.873,58	\$ 785.770,00	\$ 808.767,43
PASIVOS			
Cuentas por pagar	\$ 120.042,57	\$ 132.046,83	\$ 145.251,51
Impuesto A La Renta Por Pagar Del Ejercicio	\$ 8.061,90	\$ 9.921,90	\$ 10.215,60
Obligaciones con el IESS	\$ 99,33	\$ 109,26	\$ 120,19
Otros pasivos corrientes	\$ 310,81	\$ 341,89	\$ 376,07
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 128.514,61	\$ 142.419,88	\$ 155.963,37
Otras provisiones no corrientes a accionistas	\$ 602.747,24	\$ 602.747,24	\$ 602.747,24
TOTAL PASIVO NO CORRIENTES	\$ 602.747,24	\$ 602.747,24	\$ 602.747,24
TOTAL PASIVOS	\$ 731.261,85	\$ 745.167,12	\$ 758.710,61
TOTAL PATRIMONIO			
Capital suscrito	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 800,00
Utilidad no distribuida en ejercicios anteriores	\$ 28.086,07	\$ 32.811,73	\$ 39.802,89
Utilidad del ejercicio	\$ 4.725,66	\$ 6.991,15	\$ 9.453,93
TOTAL PATRIMONIO NETO	\$ 33.611,73	\$ 40.602,89	\$ 50.056,82
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 764.873,58	\$ 785.770,00	\$ 808.767,43

BETULLAL S.A
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
PROYECTADOS DESDE 2022 AL 2024

CUENTAS CONTABLES	PROYECCIÓN		
	2022	2023	2024
INGRESOS			
VENTAS NETAS LOCALES	\$ 1.216.338,38	\$ 1.337.972,21	\$ 1.471.769,43
TOTAL INGRESOS	\$ 1.216.338,38	\$ 1.337.972,21	\$ 1.471.769,43
COSTOS DE VENTAS			
INVENTARIO INICIAL	\$ 185.566,07	\$ 204.122,68	\$ 224.534,95
COMPRAS NETAS LOCALES	\$ 1.181.040,22	\$ 1.299.144,25	\$ 1.429.058,67
IMPORTACIONES DE BIENES	\$ 266.742,65	\$ 293.416,92	\$ 322.758,61
(-) INVENTARIO FINAL	(464.420,00)	(510.862,00)	(561.948,20)
TOTAL COSTOS DE VENTAS	\$ 1.168.928,95	\$ 1.285.821,84	\$ 1.414.404,03
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 11.028,00	\$ 11.028,00	\$ 11.028,00
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 671,99	\$ 739,19	\$ 813,11
HON. PROFESIONALES Y DIETAS	\$ 1.105,35	\$ 1.215,88	\$ 1.337,47
OTROS	\$ 379,50	\$ 417,45	\$ 459,20
SOFTWARE	\$ 1.250,00	\$ 0,00	\$ 0,00
IMPLEMENTACIÓN	\$ 250,00	\$ 0,00	\$ 0,00
OTROS GASTOS			
GASTOS DE PUBLICIDAD	\$ 939,29	\$ 939,29	\$ 1.070,84
GASTOS COMBUSTIBLE Y REPUESTOS	\$ 3.561,21	\$ 3.917,33	\$ 4.309,06
SUMINISTROS Y MATERIALES	\$ 6.071,54	\$ 6.678,69	\$ 7.346,56
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	\$ 6.588,14	\$ 7.246,96	\$ 7.971,65
OTROS	\$ 2.654,48	\$ 2.919,92	\$ 3.211,92
COSTOS DE TRANSACCION	\$ 117,70	\$ 129,47	\$ 142,42
INTERESES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 4,68	\$ 5,14	\$ 5,66
TOTAL INGRESOS	\$ 1.216.338,38	\$ 1.337.972,21	\$ 1.471.769,43
TOTAL DE COSTOS	\$ 1.168.928,95	\$ 1.285.821,84	\$ 1.414.404,03
TOTAL DE GASTOS	\$ 34.621,86	\$ 35.237,32	\$ 37.695,87
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$ 12.787,56	\$ 16.913,05	\$ 19.669,53
TOTAL IMPUESTO CAUSADO	\$ 8.061,90	\$ 9.921,90	\$ 10.215,60
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 4.725,66	\$ 6.991,15	\$ 9.453,93

Podemos observar que de un año a otro aumentaron los ingresos y si revisamos los estados financieros también hay un aumento en la cartera que se puede traducir a un aumento en los clientes.

Análisis del VAN y el TIR

Para analizar el Valor Actual Neto debemos conocer cuáles son los ingresos proyectados y los egresos proyectados dándonos los siguientes resultados:

Tabla 13

Flujo de Ingresos

FLUJO DE INGRESOS	
2022	\$ 1.216.338,38
2023	\$ 1.337.972,21
2024	\$ 1.471.769,43

Se pronostica un incremento del 10% en sus ventas ya que por la tecnología incorporada así como la publicidad y el personal que llevara un manejo adecuado de las políticas crediticias.

Tabla 14

Flujo de Egreso

FLUJO DE EGRESOS	
2022	\$ 1.211.612,71
2023	\$ 1.330.981,06
2024	\$ 1.462.315,50

Tomando en cuenta el porcentaje de incremento de las ventas también se incrementa los gastos por el mismo criterio para saber nuestro total de flujos de egresos.

Flujo Efectivo Neto

Tabla 15***Flujo de Efectivo Neto***

FLUJO DE EFECTIVO NETO	
2022	\$ 4.725,67
2023	\$ 6.991,15
2024	\$ 9.453,93

Tomando en cuenta la variación entre los flujos de ingresos y egresos podemos ver que son positivos lo que nos indicio de que la propuesta es considerable pero hay que usar otras herramientas financieras para ser más exactos.

VAN

Podemos obtener el VAN ingresando estos valores en Excel, y aplicando la formula VAN con una tasa del 10%, obtuvimos un valor positivo, por lo que es rentable la inversión, y la implementación del mismo mejorara los rendimientos de la empresa.

Tabla 16***Calculo de VAN***

TASA	10%
AÑOS	PROYECTO
0	- 8.000,00
1	4.725,67
2	6.991,15
3	9.453,93
VAN	9.176,75

TIR

Podemos obtener el TIR ingresando estos valores en Excel, y aplicando la formula TIR obtuvimos una tasa de retorno de la inversión de 60% la misma que supera enormemente al 10%

que significa la tasa que se tendría que pagar para obtener la inversión inicial, por lo que es se ratifica que es rentable la inversión, y la implementación ayudara a la empresa.

Tabla 17

Tasa interna de Retorno

DETALLES		PERIODO 0	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3
INVERSIÓN INICIAL		-8000			
FLUJO DE EFECTIVO NETO		-8000	4.725,67	6.991,15	9.453,93

TIR	60%		TASA	10%
-----	-----	--	------	-----

CONCLUSIONES

Producto de la investigación se realizó un análisis financiero a la empresa Betullal S.A, del mismo podemos concluir que el proceso de crédito que realiza no es el más óptimo, solo con revisar los indicadores financieros podemos apreciar las variaciones significativas de un año a otro.

Existen varias falencias en cuanto al procedimiento actual, puesto que no es muy amigable o accesible a los clientes, aunque del análisis que realizamos la empresa se encuentre rentable, indicando que posee inventario suficiente para abarcar más clientela e incrementar sus ventas, obteniendo un porcentaje alto en su rentabilidad de propiedad (ROE), lo que significa que la empresa tiene una capacidad para generar utilidades con uso de fondos propios en comparación a la rentabilidad sobre los activos (ROA) es menor, lo que significa que la rentabilidad financiera ha crecido, ya que parte del activo se ha financiado con deuda, esto muestra estabilidad financiera y posibilidad de mejora.

Para continuar con las conclusiones referentes al cumplimiento de los objetivos de esta investigación se propuso un nuevo proceso o realizar una reestructuración a los ya existentes y concluimos que esto ayudaría a mejorar la rentabilidad dentro de la empresa, debido a que realizando adecuados procesos crediticios comerciales en lo que respecta al plazo y alternativas o estrategias de financiamiento en nuevas formas o canales de pago que faciliten la obtención de recursos podremos incrementar los resultados obtenidos hasta ahora.

RECOMENDACIONES

Podemos recomendar que se continúe analizando o realizando investigaciones sobre medidas que ofrezcan una mejora a los procesos de la empresa Betullal S.A., debido a que de ser implementadas adecuadamente incrementaría los beneficios financieros.

Recomendamos implementar el proceso propuesto o realizar una reestructuración incluyendo la propuesta, sino a la larga la falta de innovación y adaptabilidad al mercado afectara la rentabilidad de la empresa, solo realizando una actualización de los procesos crediticios comerciales ya sea evaluando el plazo, ofrecer otras alternativas de financiamiento o nuevas formas o canales de pago que faciliten la obtención de recursos, es que se podrá incrementar la rentabilidad de la empresa.

Sugerimos realizar análisis periódico de los indicadores financieros de la compañía a fin de identificar áreas en las que se podría establecer mejoras o revisar los procesos que se siguen basicamente y ayudar a proponer nuevos procedimientos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, C. (2019). *Fuentes de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las Mypes de la provincia de Huancayo.*
- Aguilar, L. (2019). *Fuentes de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las Mypes de la provincia de Huancayo.*
- Aguilar, S. (2019). *Fuentes de financiamiento para el incremento de la rentabilidad de las Mypes de la provincia de Huancayo.*
- Alarcon, R. (2019). *Cartera crediticia y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA del distrito de Sicuani, provincia de Canchis y departamento de Cusco–períodos 2015-2017.*
- Andrade, M. (2017). *Interprete los ratios de liquidez.*
- Ayala, G. (2018). *Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014 (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Ingeni.*
- Ayala, G. (2019). *Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014 (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Ingeni.*
- Barona, M. (2019). *ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ EN LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO PARA LA DETERMINACIÓN DE SU EFICIENCIA.*
- Bayona, F. (2019). *.Análisis de los factores que influyen en la rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú.*
- Bravo, D. (2019). *Análisis de rentabilidad económica y financiera.*
- Castrillo, M. (2012). *Estrategias para la disminución de cuentas por cobrar en la industria.* Obtenido de https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7325/estrategias_para_la_disminucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, A. (2019). *El crédito de desarrollo humano y su impacto en la rentabilidades de los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano en el cantón Milagro, período 2014-2016.*
- Castro, A. (2019). *El crédito de desarrollo humano y su impacto en la rentabilidad en los microempresarios de los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano en el cantón Milagro, período 2014-2016.*
- Castro, E. (2018). *Crédito y cobranza.* Grupo Editorial Patria.
- Castro, E. (2019). *Crédito y cobranza.* Grupo Editorial Patria.
- Cevallos, D. (2018). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014.*

- Chavarin, R. (2019). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. Revista mexicana de economía y finanzas, 10(1), 73-85.*
- Contreras, L. (2018). *Análisis de la rentabilidad económica (ROI) y financiera (ROE) en empresas comerciales y en un contexto inflacionario. Visión gerencial, (1), 13-28.*
- Cordero, T. (2019). *Análisis de la rentabilidad económica de la producción de jitomate bajo invernadero en Acaxochitlán, Hidalgo. Revista Mexicana de Agronegocios, 29, 752-761.*
- Cordova, D. (2019). *Crédito y cobranza. Grupo Editorial Patria.*
- Cruz, P. (2020). *Factores que influyen en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, periodo 2014-2018.*
- Danhke, G. (1989). *Investigación y Comunicación: Investigación Humana. México: McGraw Hill.*
- Davila, C. (2017). *Estrategias financieras para mejorar la liquidez de una empresa educativa de Chiclayo. Horizonte empresarial, 4(2).*
- Estrada, A. (2019). *Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. Cuadernos de contabilidad, 18(45), 152-165.*
- Flores, C. (2018). *Factores que influyen en la rentabilidad económica de la producción del cultivo de camu camu en la selva peruana. Tzhoecoén, 9(1), 94-106.*
- Fuentes, P. (2019). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para automercado SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencia Administrativas).*
- García, A. (2019). *Diagnóstico empresarial y plan de acción: Banco Comafi: proceso analizado: carga de promociones de tarjetas de crédito.*
- García, D. (2019). *García Brenes, D. (2005). LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA INDUSTRIA AGROALIMENTARIA EN EL MERCADO DEL ACEITE DE OLIVA. EL CASO DE ANDALUCÍA¹. Agroalimentaria, 10(21), 43-55.*
- Gomez, C. (2017). *Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. Gestion y desarrollo libre, 5(9).*
- Gomez, C. (2020). *Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. Gestion y desarrollo libre, 5(9).*
- Gonzales, M. (2018). *Gestión de créditos y rentabilidad en la empresa Importaciones Sur, Tarapoto–2021.*
- Gonzalez, A. (2018). *Las fuentes de rentabilidad de las empresas. Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa, 6(1), 21-36.*
- Gonzalez, A. (2017). *Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Félix CA, periodo 2011. Guayana, Venezuela. Obtenido de <https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONO>.*
- Gutierrez, N. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Revisión de la Literatura.*

- Gutierrez, S. (2018). *Análisis y evaluación de la gestión por competencias en el ámbito empresarial y su aplicación a la universidad*. *Revista Complutense de Educación*.
- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera Villalva, M. d. (2008). Conceptualización del riesgo en los mercados financieros. *Revista de Derecho*(10). Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/356.pdf
- Huaman, R. (2019). *Análisis de riesgo y su incidencia en la rentabilidad de las entidades financieras del distrito de Comas año 2014*.
- Icart, M. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Jiménez, E. (2019). *Los artículos 68 y 79 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero disponen que las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que adopte el Consejo, realizarán su evaluación periódica para reflejar la calidad real de*.
- Johnson y Onwuegbuzie. (2004). *Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come [Los métodos de investigación mixtos: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado]*. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26. Obtenido de <http://edr.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/7/14>
- Jumbo, C., & Erazo, J. (2019). *Análisis de eficiencia de la cartera de credito en la Cooperativa de Ahorro y Credito Jardin Azuayo mediante el modelo de analisis envolvente de datos*.
- LGS. (2008). LEY GENERAL DE SOCIEDADES. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic3_per_leysociedades.pdf
- LOISF. (12 de Marzo de 2012). LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, CODIFICACION. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_gral.pdf
- López, P. (2020). *Análisis de solvencia bancaria a través del método camel*.
- Lopez, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados*. México: Pearson.
- Martínez, V., & Caisa, D. (2018). *La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa*.
- Mayorga, E. (2020). *Auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad)*.
- Mendiola, A. (2018). *Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*.

- Mendiola, E. (2019). *Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*.
- Mendiola, S. (2019). *Mendiola, A., Aguirre, C., Aguilar Orend Sostenibilidad y Rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*.
- Mera, J. (2019). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services SA (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2017.)*.
- Mera, R. (2019). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services SA (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2017.)*.
- Molina, R. (2019). *El marketing relacional para mejorar la fidelización de los clientes en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Latacunga-Ecuador. Revista Boletín Redipe, 6(5), 177-195*.
- Murillo, E. (2019). *Rentabilidad financiera y reducción de costos. Actualidad contable FACES, 4(4), 35-48*.
- Nava Rosillón, M. A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Revista Venezolana de Gerencia, 14(48)*. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
- Nava, R. (2019). *Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México. Análisis Económico, 27(66), 73-96*.
- Navarrete, J. (2019). *Analisis de alternativas de financiamiento que ofrece el mercado de valores para las empresas del sector indstrial de la via Daule*.
- Ortiz, D. (2019). *Relacion del credito con el crecimiento de rentabilidad empresarial*.
- Orueta, I. (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV),. Obtenido de <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>*
- Palacios, J. (2020). *Responsabilidad social empresarial en banca: Su aplicación al caso de la banca cooperativa. REVESCO: revista de estudios cooperativos, (127), 204-227*.
- Palomino, E. (2019). *Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa "Romis" EIRL-Ayacucho, 2019*.
- Palomo, J. (2021). *Un análisis del crédito cooperativo en España: situación actual, expansión territorial y proyección estratégica*.
- Paredes, M. (2019). *Riesgo crediticio y su influencia en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Filial Cajamarca-2017*.
- Perez, L. (2018). *Factores determinantes de la rentabilidad financiera de las pymes. Spanish Journal of Finance and Accounting/Revista Española de Financiación y Contabilidad, 31(112), 395-429*.
- Pinelo, M. (2018). *El financiamiento de las cajas municipales de ahorro y crédito en el desarrollo de las pequeñas y microempresas en la Región Huánuco*.

- Plaza, J. (2019). *Medición del impacto y la rentabilidad de la formación*. Ediciones Díaz de Santos.
- Quindigalle, N. (2019). *Análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorros y crédito Mushi C. Runa*.
- Quintero, C. (2018). *Incidencia de la responsabilidad social empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas*. *Revista Espacios*, 7.
- Quispe, M. (2019). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2013*.
- Rivera, J. (2019). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&services SA*.
- Rivera, M., & Marierla, J. (2018). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services SA*.
- Rodriguez, L. (2019). *Rentabilidad económica y crisis industrial*.
- Rodriguez, C. (2020). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época/Mexican Journal of Economics and Finance*, 10(1), 71-83.
- Rodriguez, R. (2019). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época/Mexican Journal of Economics and Finance*, 10(1), 71-83.
- Romo, E. (2019). *Brechas de rentabilidad económica en pequeñas unidades de producción de leche en el altiplano*.
- Sanchez, A. (2021). *Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera, Lima 2021*.
- Sanchez, J. (2020). *Rentabilidad y eficiencia de las entidades financieras de economía social en España*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(45), 24-41.
- Segura, A. (2018). *LA RENTABILIDAD ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA GRAN EMPRESA ESPAÑOLA. ANALISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES*. *Revista española de financiación y contabilidad*, 159-179.
- Segura, S. (2018). *LA RENTABILIDAD ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA GRAN EMPRESA ESPAÑOLA. ANALISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES*. *Revista española de financiación y contabilidad*, 159-179.
- Solano, R. (2017). *Administración del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad en el sector textil de Cúcuta, periodo 2008-2011*. *Respuestas*, 19(1), 86-98.
- Soto, R. (2018). *El crédito empresarial y sus efectos en la rentabilidad y la calidad de inversión de las empresas de turismo*.

- Tapia, F. (2020). *Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Dirección Provincial de salud de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga durante el año 2010 (Bachelor's thesis).*
- Tapia, R. (2018). *Los procesos de concesión crediticia y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Dirección Provincial de salud de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga durante el año 2010 (Bachelor's thesis).*
- Tejada, R. (2019). *Nivel de máxima rentabilidad en el trade-off entre liquidez y rentabilidad de las corporaciones de crédito, manteniendo los niveles óptimos de riesgos de liquidez exigidos por las.*
- Torres, M. (2019). *Desempeño logístico y rentabilidad económica. Fundamentos teóricos y resultados prácticos. Economía y desarrollo, 149(1), 182-193.*
- Toscano Guerrero, F. (enero de 2016). El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la empresa CENTRAL CAR S.A. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jsui/handle/123456789/19833>
- Trigo, E. (2018). *Análisis y medición del riesgo de crédito en carteras de activos financieros ilíquidos emitidos por empresas.*
- Vargas, D. (2019). *Diseño de una metodología para: identificación, levantamiento, análisis, dimensionamiento, medición y mejora de los procesos organizacionales. caso de aplicación: proceso de notificaciones de la dirección regional norte del S.*
- Velasco, A. (2019). *Investigación acerca del proceso de adopción de las NIIF, en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Quito, para orientar el cumplimiento de estas normas (Bachelor's thesis, Quito: UCE.).*
- Vera, F. (2016). *Las investigaciones sobre Auditoria Administrativa. Revista publicando, 3(7), 537-543.*

Apéndice

Apéndice A: Encuestas

Universidad de Guayaquil

Facultad de ciencias administrativa

Contaduría pública autorizada

Cuestionario dirigido al personal de la empresa Betullal S.A.

En una escala del 1 al 5 siendo 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni acuerdo ni desacuerdo, 2 desacuerdo, y 1 totalmente en desacuerdo.

¿Qué piensa usted de los procedimientos actuales para la concesión de créditos?

ITEMS	PREGUNTA	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Los procesos actuales minimizan riesgos			2	1	1
2	Existen instructivos para la concesión del crédito		3	1		
3	Cuenta con manuales para la concesión de créditos		3	1		
4	Los procesos están documentados	4				
5	Se cumplen con los procedimientos			1	3	

¿En los siguientes aspectos cuales cree que son los más importantes para la concesión de un crédito?

ITEMS	PREGUNTA	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Estatus del Socio (Score)				3	1
2	Movimiento de Cuenta			2	2	
3	Documentación (Garantías, Predios)	2	2			
4	Capacidad de Pago					4
5	Monto Solicitado					4

¿Qué le parece el tiempo que se toma para la asignación de los créditos en los siguientes aspectos?

ITEMS	PREGUNTAS	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Tiempo para inspección del cliente					4
2	Tiempo para verificación de documentación					4
3	Tiempo para preparación de documentos				3	1
4	Tiempo para entrega del crédito					4

¿Dentro del proceso de concesión de créditos ¿usted considera que se llevan los procedimientos adecuados para la supervisión, documentación y concesión del mismo?

ITEMS	PREGUNTAS	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Realizar la inspección del cliente					4
2	Verificar la documentación					4
3	Preparación de documentación.				3	1
4	Entrega del crédito					4

¿Dentro de que plazo ¿usted considera que se debe realizar el proceso de seguimiento de cobranza?

ITEMS	PREGUNTAS	RANGOS				
		1	2	3	4	5
1	Antes del vencimiento el plazo de pago de la cuota					1
2	El día del pago de la cuota					1
3	Después del vencimiento del plazo del pago de la cuota.				2	
4	No realizar seguimiento					

Apéndice B: Entrevista

Universidad de Guayaquil

Facultad De Ciencias Administrativa

Contaduría Pública Autorizada

Entrevista dirigida a la Gerencia

Objetivo: Identificar el manejo de la cartera y el aumento de plazo de créditos.

- 1.- ¿Considera usted que el proceso actual de cobros es el correcto o realizaría algunos cambios?
- 2.- ¿Tiene incentivos el personal de cobranza por la recaudación de los créditos concedidos?
- 3.- ¿La empresa se ve afectada en su liquidez cuando los clientes superan el tiempo establecido?
- 4.- ¿Podría determinar que aumentar los plazos de crédito permitiría incrementar el número de clientes?
- 5.- ¿considera Ud. que la empresa está en capacidad de invertir en una propuesta para aplicar una reestructuración y contratar mas personal?

Apendice C: Carta de Autorización

Señores
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad

De mis consideraciones,

Yo, **VILLAMAR VILLAMAR GILDA MARIA** con cédula de identidad N°0941460008, en calidad de Representante Legal y Gerente General de la empresa **BETULLAL S.A** cuyo nombre comercial es **QUIAUTOS**, autorizo al estudiante **PEÑALOZA PILLA FRANCISCO WILSON** con cédula de identidad N°0950869339, Egresadas en la Facultad de Ciencias Administrativas - Escuela de Contaduría Pública Autorizada, para que hagan uso de la información requerida de nuestra empresa para el trabajo de Investigación que va a realizar en su proceso de titulación para poder completar de manera exitosa con su carrera.

Agradeciendo por la atención prestada a la presente, me despido.

Atentamente,

BETULLAL S.A.

GILDA VILLAMAR VILLAMAR
C.I#0941460008
BETULLAL S.A
RUC#0992850272001

04 511 6213
+593 96 829 8169
+593 98 005 4033

bellutalsa@gmail.com

Kennedy Norte Mz 406 s4,
Guayaquil

Apéndice D: RUC

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social BETULLAL S.A.		Número RUC 0992850272001	
Representante legal • VILLAMAR VILLAMAR GILDA MARIA			
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL		
Inicio de actividades 20/02/2014	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Fecha de constitución 25/11/2013			
Jurisdicción ZONA 8 / GUAYAS / GUAYAQUIL		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES		Agente de retención SI	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI			
Dirección			
Calle: MIGUEL H. ALCIVAR Número: SOLAR 4 Manzana: 408 Referencia: DOS CUADRAS ATRAS DEL MINISTERIO DEL LITORAL			
Actividades económicas			
<ul style="list-style-type: none"> • G45200102 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: CARROCERÍAS, PARTES DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES: PARABRISAS, VENTANAS, ASIENTOS Y TAPICERÍAS. INCLUYE EL TRATAMIENTO ANTI ÓXIDO, PINTURAS A PISTOLA O BROCHA A LOS VEHÍCULOS Y AUTOMOTORES Y CARGA DE BATERÍAS. • G45100109 - VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS Y USADOS: VEHÍCULOS DE ACAMPADA COMO CARAVANAS Y AUTOCARAVANAS, INCLUIDO LA VENTA AL POR MAYOR POR COMISIONISTAS. 			
Establecimientos			
Abiertos		Cerrados	
1		1	
Obligaciones tributarias			
<ul style="list-style-type: none"> • 2011 - DECLARACION DE IVA • 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE • 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES • ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO 			
1/2			
www.sri.gob.ec			