



La gestión del riesgo de crédito y su incidencia en el ciclo operacional de las empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha.

Pizarro Llumiquinga, Josselyn Anabelle y Redroban Maila, Katherine Nicole

Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Licenciatura en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención de título de Licenciado en Finanzas –

Contador Público – Auditor

Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra

30 de noviembre del 2020



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“La gestión del riesgo de crédito y su incidencia en el ciclo operacional de las empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha”** fue realizado por las señoritas: **Pizarro Llumiquinga, Josselyn Anabelle y Redroban Maila, Katherine Nicole** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga, 11 de marzo de 2021

**NILDA
ALEXANDRA
AVELLAN
HERRERA** Firmado digitalmente por
NILDA ALEXANDRA
AVELLAN HERRERA
Fecha: 2021.03.11
15:30:13 -05'00'

.....
Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra, Mg.

C.C. 050230147-6

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS COMPLETA REDROBAN NICOLE _ PIZARRO JOSSELYN.docx (D97992126)
 Submitted: 3/11/2021 3:59:00 PM
 Submitted By: knredroban@espe.edu.ec
 Significance: 4 %

Sources included in the report:

TESIS PAMELA LUCERO FINAL FINAL.docx (D74712091)
 ESTACIO JARA NEREIDA NATHALI.docx (D96814424)
 NUÑEZ PONCE MARIA FERNANDA, URKUND.docx (D97747702)
 TESIS ANDREINA ORTEGA ORTEGA CORREGIDA urk 2.docx (D54822535)
<https://www.echconsultingsac.com/finanzas>.
<https://economipedia.com/definiciones/al-contado.html#:~:text=Una%20compra-venta%20al%20contado,a%20cambio%20de%20unos%20intereses.Glosario>.
<https://hoyfinanzas.com/administracion-riesgo/perdidas-esperadas-y-no-esperadas/#:~:text=P%C3%A9rdidas%20Esperadas%20y%20No%20Esperadas&text=La%20p%C3%A9rdida%20esperada%20considera%20cu%C3%A1nto,p%C3%A9rdida%20fuera%20del%20curso%20normal.IBM>.
<https://books.google.com.ec/books?id=6PKkDwAAQBAJ&pg=PT386&lpg=PT386&dq=En+el+mundo+objetivo+Como+totalidad+de+las+entida%C2%ADdes+sobre+las+que+son+posibles+enunciados+verdaderos.&source=bl&ots=IyO0tc8EQF&sig=ACfU3U19frvfdJlmvoBd9AixausdQRlQw&hl=es-419&Ley>
<https://economipedia.com/definiciones/stock-estocaje.html#:~:text=El%20stock%20es%20el%20conjunto,proceso%20productivo%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.P>
<https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html#:~:text=Las%20cuentas%20incobrables%20son%20aquellas,deudores%20no%20llegan%20a%20cancelar.Westreicher,>
<https://economipedia.com/definiciones/venta-a-credito.html#:~:text=La%20venta%20a%20cr%C3%A9dito%20es,pagarlo%20en%20un%20periodo%20posterior.Zu>
<http://186.3.32.121/bitstream/48000/10227/1/ECUACE-2017-CA-DE00520.pdf>
<https://core.ac.uk/download/pdf/337286087.pdf>
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20701/1/T2733i.pdf>
<http://192.188.46.193/bitstream/123456789/17538/1/T3271ig.pdf>
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1366/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20ANDRADE%20VACA.pdf>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18851/1/T3367ig.pdf>
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1564/1/T-ULVR-0410.pdf>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26034/1/T4060i.pdf>
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1667/Tesis%20Sifuentes%20Llancari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<https://docplayer.es/87478370-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil-sistema-de-posgrado-maestria-en-administracion-de-empresas.html>
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17398/1/T3252ig.pdf>

Instances where selected sources appear:

40

NILDA
 ALEXANDRA
 AVELLAN
 HERRERA

Firmado digitalmente por
 NILDA ALEXANDRA
 AVELLAN HERRERA
 Fecha: 2021.03.11
 15:30:13 -05'00'

Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra, Mg.

DIRECTORA DEL PROYECTO



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO**

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, **Pizarro Llumiquinga, Josselyn Anabelle**, con cédula de ciudadanía N°1724684368 y **Redroban Maila, Katherine Nicole**, con cédula de ciudadanía N°1725200438, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“La gestión del riesgo de crédito y su incidencia en el ciclo operacional de las empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 11 de marzo de 2021

Pizarro Llumiquinga, Josselyn

C.C.: 1724684368

Redroban Maila, Katherine

C.C.: 1725200438



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO
CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotros, **Pizarro Llumiquinga, Josselyn Anabelle**, con cédula de ciudadanía N°1724684368 y **Redroban Maila, Katherine Nicole**, con cédula de ciudadanía N°1725200438, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Título: “La gestión del riesgo de crédito y su incidencia en el ciclo operacional de las empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 11 de marzo de 2021

Pizarro Llumiquinga, Josselyn

C.C.: 1724684368

Redroban Maila, Katherine

C.C.: 1725200438

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

Dios por ser mi sustento, mi fortaleza, quien me ha llenado de su amor y sabiduría para avanzar en este camino de formación profesional, quien me ha cuidado en todos los viajes para poder obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres Patricia y Fredy quienes me han dado la fuerza necesaria para seguir adelante y me han apoyado en el transcurso de mi formación, siendo mi modelo de superación y perseverancia, por brindarme la motivación necesaria para ser la persona que soy y con ello poder cumplir cada meta planteada.

A mi abuelita Hermelinda que con la sabiduría de Dios me ha enseñado a ser quien soy hoy, por toda su paciencia, apoyo y amor en todo momento, por enseñarme el camino de la vida, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañó en todos mis sueños y metas.

A mi hermano Mateo quien ha sido mi apoyo incondicional, por ser quien con su amor y comprensión hizo posible que mis tropiezos los convirtiera en nuevas oportunidades, e incluso me ha motivado a ser un ejemplo a seguir.

Todo este trabajo ha sido gracias a ellos, así también a mis familiares y amigos quienes con entusiasmo han hecho de este camino inolvidable y lleno de buenos recuerdos, siempre han sido fuentes de apoyo en cualquier momento.

Josselyn Pizarro

DEDICATORIA

Somos el producto de diversas coincidencias y ayuda divina.

Dedico este trabajo principalmente a los dos seres que me dieron la vida, Carmita y Cesar mis padres, por su empuje, aliento y amor inconmensurable, me siento dichosa al brindarles una alegría más, porque soy el reflejo de su esfuerzo. Espero ver su linda sonrisa en otros momentos de éxito a futuro.

A mis hermanas, sobrinas y sobrinos porque son un motor en mi vida, espero inspirarles como ustedes lo hacen, su apoyo ha sido y será indispensable en mi camino.

A mis amigas Josselyn, Katerine, Dayana y Paola, con quienes formé lazos de amistad infinitos, fueron para mí un hogar donde encontré un refugio en mis mejores y peores momentos.

A mis amadas mascotas, Damita y Genos por su dulce mirada y abrigo a mis pies en cada noche de desvelo, por animarme y tocar mi alma con su amor incondicional.

Y finalmente a todas aquellas personas que me inspiraron a ser mejor, colmaron mi vida con grandiosos momentos llenos de amor, felicidad y grandes lecciones. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ustedes porque son una fuente de apoyo infinito.

Katherine Redroban M.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a:

Dios quien ha sido mi guía, fortaleza, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores, por ser inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, quien guía el destino de mi vida.

A mis padres Patricia y Fredy, a mi abuelita Hermelinda quienes admiro mucho por lo duro que trabajan, la paciencia que tuvieron al criarme y el amor incondicional que me brindaron. Lucharon por mi bienestar, mi educación y mi salud, no conozco a nadie en este mundo a quien le debo más amor y aprecio. Siempre estaré agradecida por todo su esfuerzo pues me permitieron llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, superación y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermano Mateo por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar en todo momento conmigo gracias. A toda mi familia en general, porque me han brindado su apoyo y por compartir bueno y malos momentos.

A mis profesores por impartir los conocimientos que con esfuerzo adquirieron, cada uno supo instruirme y/o hacerme crecer como persona. A mi directora de tesis, Ing. Nilda Avellán por su ayuda en todo este proceso, por guiarnos en cada paso, por el aliento y la seriedad con la que formó parte de esta investigación

A David por apoyarme cuando más lo necesito, por siempre extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre lo llevo en mi corazón. Y finalmente a mis amigos por los momentos compartidos durante esta bonita etapa de mi vida.

Josselyn Pizarro

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido a Dios quien me guía y ha sido mi sombra protectora en muchas circunstancias de la vida, a mi madre Carmita Maila por sus oraciones y bendiciones cada mañana, a Cesar Redroban mi padre por su aliento y amor incondicional. Sus tantos sacrificios, esfuerzos y luchas me inspiraron desde pequeña a hacer el menor mal posible, a creer en mis metas, conocerme, indagar, extender mi mano a los que necesitan de mis conocimientos, mi mensaje y lo más importante me ensañaron que la finalidad del ser humano en el mundo es el de amar y ser amado.

A mis grandiosas hermanas Elizabeth y Gabriela, que con amor me han brindado un consejo alentador, por las innumerables veces que me recibieron en sus brazos en mis momentos de quebranto, gracias por su ejemplo y su cariño inmenso.

A mi amiga y compañera de tesis, Josselyn por su paciencia, aporte y creatividad, todo eso permitió que se materialice esta meta tan ansiada.

A mi segundo hogar, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Sede Latacunga, porque en sus instalaciones adquirí nuevo conocimiento e inspiración por y para mí carrera.

A mi admirable directora de tesis, Ing. Nilda Avellán, quien se preocupó por cada detalle, nos brindó su tiempo, conocimientos, dedicación y ayuda continua.

Gracias infinitas.

Katherine Redroban M.

Tabla de contenidos

Carátula.....	1
Certificación.....	2
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimiento	8
Agradecimiento	9
Tabla de contenidos.....	10
Índice de tablas	17
Índice de figuras.....	19
Resumen	21
Abstrac.....	22
Problema de investigación	23
Tema de Investigación.....	23
Antecedentes	23
Planteamiento del problema	26
<i>Macro</i>	27
<i>Meso</i>	33
<i>Micro</i>	36

	11
<i>Árbol de problemas</i>	41
Descripción resumida del proyecto.....	42
Justificación del problema.....	44
Objetivos	46
<i>Objetivo general</i>	46
<i>Objetivos específicos</i>	46
Variables de la investigación	47
Hipótesis	47
Operacionalización de variables.....	48
Marco teórico.....	50
Antecedentes investigativos.....	50
<i>Tesis</i>	50
<i>Revista científica</i>	52
Fundamentación filosófica.....	53
<i>Filosofía interpretativa</i>	53
Fundamentación teórica.....	55
<i>Teoría de la acción comunicativa - Jürgen Habermas 1987</i>	55
Fundamentación conceptual.....	59
<i>Ciclo operacional</i>	59
Concepto.....	59
Cálculo de ciclo operacional y componentes.....	60
Conceptualización y estrategias de cuentas que influyen en el ciclo operacional.....	61
<i>Inventario</i>	61
<i>Efectivo</i>	62

	12
<i>Cuentas por cobrar</i>	62
<i>Riesgo de crédito</i>	64
Concepto	64
Tipos de riesgo de crédito	64
Componentes del riesgo de crédito	65
Métodos para evaluar un crédito	66
<i>Modelo 5c 's</i>	66
<i>Modelo z- score</i>	66
Cuentas que intervienen en el riesgo de crédito	67
<i>Ventas a crédito</i>	67
<i>Cuentas incobrables</i>	69
Fundamentación legal	69
<i>Constitución de la república del ecuador</i>	69
<i>Plan nacional de desarrollo</i>	70
<i>Código de comercio</i>	70
<i>Ley de régimen tributario interno</i>	71
Metodología de la investigación.....	72
Según el grado de abstracción	72
<i>Investigación aplicada</i>	72
Según el proceso formal	73
<i>Método deductivo</i>	73
Según la manipulación de las variables (control)	74
<i>Investigación no experimental</i>	74
Según el objetivo	75
<i>Investigación descriptiva</i>	75

	13
<i>Investigación explicativa</i>	76
Fuente y técnicas de recopilación de investigación	76
<i>Fuentes primarias</i>	77
<i>Fuentes secundarias</i>	77
<i>Técnicas para el análisis de información</i>	78
<i>Tamaño de la población y muestra</i>	78
Población.	78
<i>Mercado potencial</i>	78
Muestra.....	78
<i>Marco de muestreo</i>	78
<i>Tamaño de la muestra</i>	79
Recolección y análisis de datos	80
<i>Encuesta</i>	80
Análisis e interpretación de resultados	81
Encuestas aplicadas.....	81
<i>Análisis e interpretación de resultados</i>	81
<i>Discusión de resultados</i>	117
<i>Comprobación de hipótesis</i>	123
Pruebas no paramétricas.	123
Prueba de chi-cuadrado para una muestra.....	124
Coeficiente de correlación de spearman.....	125
Estadístico de la prueba de coeficiente de correlación de spearman.....	126
Análisis de chi-cuadrado.....	128

Cálculo del ciclo operacional perteneciente al sector comercial mayorista de la provincia de pichincha, año 2018 – 2019.....	131
<i>Año: 2018.....</i>	<i>131</i>
<i>Año: 2019.....</i>	<i>134</i>
<i>Estrategias propuestas.....</i>	<i>137</i>
Conclusiones y recomendaciones	139
<i>Conclusiones.....</i>	<i>139</i>
<i>Recomendaciones.....</i>	<i>141</i>
Propuesta.....	143
Título de la propuesta.....	143
Antecedentes de la propuesta	143
Justificación de la propuesta.....	145
Objetivo de la propuesta	147
Fundamentación de la propuesta	147
Metodología de la propuesta.....	150
Contenido de la propuesta.....	150
<i>Introducción.....</i>	<i>152</i>
<i>Objetivo.....</i>	<i>153</i>
<i>Alcance</i>	<i>153</i>
<i>Análisis de la cadena de valor en los procesos de la empresa</i>	<i>154</i>
<i>Organigrama suplementario del departamento de crédito y cobranza</i>	<i>155</i>
<i>Simbología utilizada.....</i>	<i>157</i>
<i>Procedimientos</i>	<i>158</i>
Procedimiento ventas.....	158
<i>Propósito del procedimiento.</i>	<i>159</i>

<i>Alcance.</i>	159
<i>Responsabilidades o atribuciones.</i>	159
<i>Procedimiento o descripción de actividades.</i>	160
<i>Flujograma de ventas.....</i>	162
<i>Políticas ventas.</i>	163
Procedimiento de cuentas por cobrar.....	164
<i>Propósito del procedimiento.</i>	165
<i>Alcance.</i>	165
<i>Responsabilidades o atribuciones.</i>	165
<i>Procedimiento o descripción de actividades.</i>	166
<i>Flujograma cuentas por cobrar.....</i>	167
<i>Políticas cuentas por cobrar.</i>	168
Procedimiento pago proveedores.	170
<i>Propósito del procedimiento.</i>	171
<i>Alcance.</i>	171
<i>Responsabilidades o atribuciones.</i>	171
<i>Procedimiento o descripción de actividades.</i>	172
<i>Flujograma pago a proveedores.</i>	174
<i>Políticas pago a proveedores.....</i>	175
Procedimiento adquisición inventario.	176
<i>Propósito del procedimiento.</i>	177
<i>Alcance.</i>	177
<i>Responsabilidades o atribuciones.</i>	177
<i>Procedimiento o descripción de actividades.</i>	179
<i>Flujograma adquisición de inventario.</i>	181
<i>Políticas adquisición de inventario.</i>	182

Bibliografía.....	183
Anexos	195

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Cambios económicos en el primer semestre del 2020 en Ecuador a causa de la COVID-19</i>	24
Tabla 2	<i>Principales riesgos mundiales</i>	28
Tabla 3	<i>Cambio en proyecciones base para el crecimiento del PIB respecto al reporte de condiciones crediticias</i>	32
Tabla 4	<i>Operacionalización de variable independiente: riesgo de crédito</i>	48
Tabla 5	<i>Operacionalización de variable dependiente: ciclo operacional</i>	49
Tabla 6	<i>Acontecimientos y decisiones</i>	59
Tabla 7	<i>Estrategias para cuentas por cobrar</i>	63
Tabla 8	<i>Estrategias para ventas a crédito</i>	67
Tabla 9	<i>Número de encuestados</i>	82
Tabla 10	<i>Frecuencia pregunta 1</i>	83
Tabla 11	<i>Frecuencia pregunta 2</i>	85
Tabla 12	<i>Frecuencia pregunta 3</i>	87
Tabla 13	<i>Frecuencia pregunta 4</i>	89
Tabla 14	<i>Frecuencia pregunta 5</i>	91
Tabla 15	<i>Frecuencia pregunta 6</i>	93
Tabla 16	<i>Frecuencia pregunta 7</i>	95
Tabla 17	<i>Frecuencia pregunta 8</i>	97
Tabla 18	<i>Frecuencia pregunta 9</i>	99
Tabla 19	<i>Frecuencia pregunta 10</i>	101
Tabla 20	<i>Frecuencia pregunta 11</i>	103
Tabla 21	<i>Frecuencia pregunta 12</i>	105
Tabla 22	<i>Frecuencia pregunta 13</i>	107

Tabla 23	<i>Frecuencia pregunta 14.....</i>	109
Tabla 24	<i>Frecuencia pregunta 15.....</i>	111
Tabla 25	<i>Frecuencia pregunta 16.....</i>	113
Tabla 26	<i>Frecuencia pregunta 17.....</i>	115
Tabla 27	<i>Primer supuesto estadístico</i>	118
Tabla 28	<i>Segundo supuesto estadístico de pruebas de normalidad.....</i>	119
Tabla 29	<i>Pruebas de normalidad</i>	120
Tabla 30	<i>Supuestos para chi-cuadrado.....</i>	122
Tabla 31	<i>Correlación.....</i>	126
Tabla 32	<i>Valor de prueba de coeficiente de correlación de spearman</i>	127
Tabla 33	<i>Tabla de contingencia SPSS.....</i>	129
Tabla 34	<i>Estadísticos de contraste.....</i>	130
Tabla 35	<i>Ventajas de un manual de procedimientos</i>	144
Tabla 36	<i>Síntomas de la pérdida por deterioro.....</i>	148
Tabla 37	<i>Simbología de diagramas de flujo.....</i>	157
Tabla 38	<i>Recargo por mora.....</i>	169

Índice de figuras

Figura 1	<i>Ingresos por ventas de las empresas de alto crecimiento por provincia</i>	37
Figura 2	<i>Ingresos por ventas de las empresas de alto crecimiento de los sectores.....</i>	38
Figura 3	<i>Ingresos por ventas de las empresas de alto crecimiento por tamaños.....</i>	40
Figura 4	<i>Árbol de problemas.....</i>	41
Figura 5	<i>Variables de investigación</i>	47
Figura 6	<i>La Acción comunicativa</i>	55
Figura 7	<i>Mundos aplicables</i>	57
Figura 8	<i>Componentes del riesgo de crédito.....</i>	65
Figura 9	<i>Investigación aplicada.....</i>	72
Figura 10	<i>Cargo del encuestado.....</i>	82
Figura 11	<i>Pregunta 1</i>	84
Figura 12	<i>Pregunta 2</i>	86
Figura 13	<i>Pregunta 3.....</i>	88
Figura 14	<i>Pregunta 4.....</i>	90
Figura 15	<i>Pregunta 5.....</i>	92
Figura 16	<i>Pregunta 6.....</i>	94
Figura 17	<i>Pregunta 7.....</i>	96
Figura 18	<i>Pregunta 8.....</i>	98
Figura 19	<i>Pregunta 9.....</i>	100
Figura 20	<i>Pregunta 10.....</i>	102
Figura 21	<i>Pregunta 11</i>	104

		20
Figura 22	<i>Pregunta 12</i>	106
Figura 23	<i>Pregunta 13</i>	108
Figura 24	<i>Pregunta 14</i>	110
Figura 25	<i>Pregunta 15</i>	112
Figura 26	<i>Pregunta 16</i>	114
Figura 27	<i>Pregunta 17</i>	116
Figura 28	<i>Prueba no paramétrica chi-cuadrado en SPSS.....</i>	128
Figura 29	<i>Representación gráfica del ciclo operacional y ciclo de conversión del efectivo del año 2018.....</i>	132
Figura 30	<i>Representación gráfica del ciclo operacional y ciclo de conversión del efectivo del año 2019.....</i>	135
Figura 31	<i>Análisis de la cadena de valor en los procesos de la empresa.....</i>	154
Figura 32	<i>Organigrama suplementario del departamento de crédito y cobranza</i>	156
Figura 33	<i>Flujograma ventas</i>	162
Figura 34	<i>Flujograma cuentas por cobrar</i>	167
Figura 35	<i>Flujograma de pago a proveedores.....</i>	174
Figura 36	<i>Flujograma adquisición de inventario.....</i>	181

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la incidencia del riesgo de crédito en el ciclo operacional direccionado a las empresas del Sector Comercial Mayorista reguladas por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros de la Provincia de Pichincha en el periodo 2018-2019. A través de esta investigación se determinó que en su gran mayoría las empresas del sector comercial mayorista no cuentan con políticas de crédito preestablecidas, es decir, existe una ausencia de lineamientos que proporcionen una pauta al momento de conceder un crédito comercial es por eso que la finalidad de esta investigación es otorgar parámetros en los diferentes procesos que intervienen en el ciclo operacional. Además, el análisis que efectúan las empresas al otorgar créditos se maneja de forma empírica, lo que crea desconfianza y deficiencia en la toma de decisiones las cuales deberían ser eficaces, eficientes y efectivas. Por esta razón se propone un manual de procedimientos para la calificación de crédito, que permita a las empresas crear valor, mitigar el riesgo crediticio y evitar pérdidas económicas. Mediante la encuesta se logró identificar variables y factores de riesgo que se presentan al otorgar un crédito tales como: ausencia de políticas de crédito, porcentaje alto de cartera vencida y retraso de pago a proveedores, los mismos que pueden alterar el funcionamiento del ciclo operacional en el giro del negocio. Se concluye que a través del análisis estadístico con métodos no paramétricos que sí existe incidencia del riesgo de crédito en el ciclo operacional y que es necesario la aplicación del manual de procedimientos para la calificación de crédito planteado en la presente investigación.

Palabras clave:

- **RIESGO DE CRÉDITO**
- **CICLO OPERACIONAL**
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

ABSTRAC

The main objective of this research was to establish the incidence of credit risk in the operational cycle focused on companies of the Wholesale Commercial Sector regulated by the Superintendencia de Compañías Valores y Seguros of Pichincha province between 2018 and 2019. Through this research, it was determined that most companies in the wholesale commercial sector do not have pre-established credit policies and there is an absence of guidelines that provide an outline for granting commercial credit. That is why the purpose of this research is to provide parameters for the different operational cycle processes. Also, the analysis carried out by companies when granting loans is handled empirically, creating mistrust and decision-making deficiencies, instead of processes which should be efficient and effective. For this reason, a procedures manual for credit qualification is proposed, which allows companies to create value, mitigate credit risk, and avoid economic losses. Through the survey, variables are identified and risk factors that occur when granting a loan such as: absense of credit policies, high percentages of overdue portfolios and delays in payments to suppliers, which can alter the performance of the operational cycle of the business line. Finally, through statistical analysis with non-parametric methods, an incidence of credit risk in the operational cycle is shown and it is necessary to apply the manual of procedures for credit qualification proposed in this research.

Key words:

- **CREDIT RISK**
- **OPERACIONAL CYCLE**
- **PROCEDURES MANUAL**

CAPÍTULO I

1. Problema de investigación

1.1. Tema de Investigación

“La gestión del riesgo de crédito y su incidencia en el ciclo operacional de las empresas del sector comercial mayorista de la Provincia de Pichincha”

1.2. Antecedentes

“En el siglo XVII, en la Edad Moderna se comienza a desarrollar el término riesgo, con ideas de prudencia y seguridad, esta última noción se ha relacionado con el término miedo” (Briones 2007, como se citó en Vegas, 2017, p. 52). Es así que, desde tiempos muy remotos existe el riesgo y la incertidumbre, los mismos que al materializarse se pueden convertir en una desventaja o amenaza, porque un impacto negativo impide la creación de valor y afectan al logro de los objetivos organizacionales; por tanto, la pronta respuesta al riesgo canaliza las oportunidades para que se reviertan en estrategias y así formular planes que permitan aprovechar positivamente los hechos. Las empresas ya sean estas pequeñas, medianas o grandes se enfrentan a diversos tipos de riesgos y uno de ellos es el Riesgo de Crédito, el mismo que se genera cuando los clientes de su cartera y las partes a las cuales se les ha prestado dinero o mercancía a crédito, fallen en el pago y no cumplan su obligación con la empresa.

Por tanto, es importante conocer la incidencia del riesgo de crédito en el ciclo operacional, ya que el mismo es comprendido como “la disminución potencial del valor del activo de una firma dado un incumplimiento de pago, esto sumado a la incapacidad de cuantificar el cupo de crédito adecuado y las condiciones iniciales de negociación” (Campuzano & Roldan, 2019, p.11).

En este ciclo intervienen cuentas pertenecientes a los activos como son las Cuentas por Cobrar, Inventario y Efectivo; cabe recalcar que el primer semestre del año 2020 existió una gran variedad de cambios en el ámbito económico que impactó directamente a las empresas comerciales y su dinámica productiva (tabla 1).

Tabla 1

Cambios Económicos en el Primer Semestre del 2020 en Ecuador a causa de la COVID-19

N °	ÁMBITO
1	La actividad que tuvo el peor desempeño en el primer semestre fue el comercio, con bajas de 8 722 millones en la pandemia.
2	La caída de la actividad económica golpeó el empleo y se dieron 240 000 desafilaciones a la seguridad social.
3	La caída del precio del petróleo, incluso hasta niveles de cero a finales de abril, mermó los ingresos para el Fisco.
4	La recaudación de impuestos cayó un 19% entre enero y junio pasados con relación a igual lapso del 2019.
5	Impactó negativamente en el desempeño de 23 sectores de exportación del país. Entre las que más cayeron estuvieron las flores.
6	Facturación de la construcción se redujo 15%
7	Las reservas de viviendas en el sector inmobiliario privado, en cambio, cayeron 30%
8	Las ventas de toda la actividad bajaron 15% en el primer semestre.
9	Las ventas internas del sector de comercio al por mayor y menor generaron USD 12 940 millones entre enero y abril de este año.

N°	ÁMBITO
10	La cifra es inferior a los USD 15 759 millones alcanzados en el mismo período del año pasado, lo que representa una caída del 17,9% (USD 2 820 millones).

Nota. Adaptado de *Un primer semestre de pérdidas para la economía de Ecuador*, por Grupo EL COMERCIO, 2020, El Comercio (<https://www.elcomercio.com/actualidad/>).

En relación con lo expuesto anteriormente, el campo que se tomó para la investigación son las Empresas del Sector Comercial Mayorista de la Provincia de Pichincha, que según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en su portal de información del sector societario especifica que existen 505 empresas relacionadas con la actividad económica. Se consideró este sector, porque sus actividades les exigen emitir créditos a sus clientes y muchos de ellos después de un tiempo tienden a ser incobrables.

Se estima que las empresas pertenecientes al sector no cuentan con un manual de procedimientos para la calificación de crédito que presente el riesgo que conlleva no tener una cartera de crédito organizada donde se expongan o presenten los saldos pendientes tanto al contado como a crédito. Es por ello que, Proaño Vera de Gonzales (2012) menciona:

Para el sector comercial existe una desventaja comparativamente, que radica en el hecho de que no exista un marco normativo que regule el crédito que se concede a través la venta de sus productos o servicios, es decir que no existe un organismo que dicte normas claras de regulación y control. Se entiende como desventaja este hecho puesto que cada empresa deberá sentirse responsable de crear un modelo propio que se ajuste a sus necesidades de administración.

(p. 4)

De ahí que, la calificación crediticia de un cliente pasa desapercibido al momento de otorgar un crédito, esto se convierte en un punto ineficiente dentro de la empresa lo que genera exposición al riesgo al momento que los clientes no paguen, por último, se plantea que las pérdidas o aumento de valor en las cuentas vencidas o cuentas por cobrar se deba a que no exista una actualización en técnicas de cobranza.

1.3. Planteamiento del Problema

¿El Riesgo de crédito del sector comercial mayorista tiene incidencia en el ciclo operacional comprendido en el periodo 2018-2019 y primer semestre del año 2020 en la provincia de Pichincha?

La Superintendencia de Bancos (2019) define al riesgo de crédito como “la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas” (p. 1).

Considerando que, el crédito es una estrategia que las empresas adoptan para atraer más clientes e incrementar sus utilidades, sin embargo, el proceso de recuperación de la cartera es una labor compleja que conlleva una dificultad para los negocios y genera el llamado riesgo crediticio. Partiendo de la definición el riesgo de crédito se puede decir que es el incumplimiento por parte del prestatario, lo que genera una pérdida económica general a la empresa que otorgó el crédito, en donde interviene una de las cuentas principales denominada cuentas por cobrar; siendo esta uno de los activos más representativos de una empresa, al verse reflejados en el balance general.

Las empresas comerciales mayoristas deberían contar con una administración adecuada al riesgo de crédito y así prevenir de forma eficiente futuras pérdidas ocasionadas por ventas no cobradas, que puedan obstaculizar el ciclo operacional.

Se podría decir que la relación que existe entre el ciclo operacional y el riesgo de crédito es directa debido a que en estas dos variables intervienen en el proceso de conversión de efectivo, partiendo desde la rotación de inventarios hasta la recuperación del capital, es por ello que la gestión de cuentas por cobrar compromete la rentabilidad y la toma de decisiones prudentes.

La deficiencia más común que presentan las empresas comerciales se da cuando no monitorean habitualmente las cuentas por cobrar, y tampoco generan un reporte de antigüedad, con sus respectivos adeudos y el tiempo de vencimiento. Es recomendable contar con una herramienta automatizada que ayude a llevar el proceso de seguimiento y guía a la cartera de clientes y su cobranza para de esta manera minimizar el riesgo.

1.3.1. Macro

La contextualización macro pretende dar a la investigación una visión a nivel mundial, es decir; el presente trabajo toma en cuenta el riesgo de crédito como tema principal, este tipo de riesgo nace debido a la imposibilidad de pago por parte del cliente, generando una deuda incobrable a futuro lo que conlleva a pérdidas económicas y el peor escenario la quiebra que se desencadena por el incumplimiento de las obligaciones que se adquirieron por medio de un contrato.

Puesto que, el ambiente externo que rodea las empresas está conformado por varios factores, como son: políticos, económicos, sociales y tecnológicos, todos ellos con sus respectivas características y cambios a través del tiempo que inciden en el riesgo de crédito. Según Pérez (2018) menciona los riesgos y desequilibrios en la economía y la política y su afectación en el entorno empresarial:

Los riesgos globales continuarán en nuestro radar en 2018, ya que uno de los principales supuestos de nuestro escenario base es que el ajuste monetario en las economías desarrolladas seguiría siendo gradual. Por lo tanto, niveles de

inflación que provoquen un aumento más rápido de las tasas de interés podrían traducirse en una corrección en los precios de activos y en salidas de flujo de capital de América Latina. Por otra parte, consideramos que la percepción de los inversionistas aún es frágil, y los flujos de capital son susceptibles a los eventos negativos, externos o internos, así como los resultados de las próximas elecciones en la región o a alteraciones en el flujo comercial que obstaculicen el crecimiento del PIB a nivel mundial. (pp. 2-3)

En el mundo, las decisiones políticas afectan mucho a la economía, la inflación es uno de los determinantes para que este riesgo sea muy palpable y el mismo provoque un desequilibrio tanto en la oferta como en la demanda, haciendo que los precios sean muy elevados y exista pérdida de dinero. En este punto también se considera el riesgo país el mismo que mide la probabilidad del incumplimiento de las obligaciones financieras que tienen los países, si no existe una buena economía no hay una óptima posibilidad de pago.

Tabla 2

Principales riesgos mundiales

Riesgos Mundiales	Nivel de riesgo	Tendencia del riesgo
Interrupción del comercio y de la inversión. Los aranceles a las importaciones de acero y aluminio de Estados Unidos aumentaron la percepción proteccionista y la amenaza de represalias de China, ya que afronta tarifas sobre otros productos ante las acusaciones de parte de Estados Unidos de prácticas comerciales desleales de parte de China y también de	Alto	Creciente

Riesgos Mundiales	Nivel de riesgo	Tendencia del riesgo
<p>robo de propiedad intelectual. Las crecientes tensiones comerciales entre Estados Unidos y Europa también podrían erosionar la confianza o reducir las inversiones globales.</p>		
<p>Volatilidad de los precios de activos y reservas de liquidez. Los ajustes a las carteras relacionados con los aumentos de las tasas de interés y a la restricción cuantitativa de la Reserva Federal son ordenados. Un mercado estable y la liquidez de financiamiento respaldan las condiciones financieras. Un sobrecalentamiento de la economía de Estados Unidos y mayores aumentos en las tasas parecen poco probables, por lo que el apetito al riesgo Alto Estable está frenando la volatilidad a pesar de las altas valuaciones de los activos financieros y de los bienes raíces</p>	Alto	Estable
<p>Tensiones geopolíticas. La reunión propuesta entre Estados Unidos y Corea del Norte: Es probable que Trump repita sus demandas para reducir el programa de armas nucleares de Corea del Norte, mientras que Kim buscaría negociar la mitigación de las sanciones. La persistente actitud desafiante de Corea del Norte es un reto para que en las conversaciones se alcance un</p>	Alto	Estable

Riesgos Mundiales	Nivel de riesgo	Tendencia del riesgo
<p>acuerdo de paz. La expulsión de diplomáticos y las sanciones generan más estrés sobre la relación entre Rusia, Reino Unido/Estados Unidos.</p>		
<p>El sobreendeudamiento de China. El crecimiento del crédito parece desacelerarse. Sin embargo, la deuda corporativa no financiera de alto riesgo de China ahora representa 30% del total mundial, lo que supera el 20% de Europa y América. Aunque la deuda de China está en gran medida fondeada internamente, una reducción desordenada del apalancamiento podría desestabilizar los mercados de commodities y activos.</p>	Elevado	Estable
<p>Populismo y posturas antiglobalización. La eurozona aún tiene que afrontar la batalla contra el populismo, pero, los riesgos aún son altos con el partido insurgente italiano 5 Estrellas que está obteniendo el mayor número de curules en las últimas elecciones del periodo intermedio y AfD de Alemania ahora como la oposición oficial. Las posturas hacia una mayor integración de la Unión Europea aún son diversas</p>	Elevado	Estable
<p>La seguridad cibernética amenaza la actividad empresarial. La creciente dependencia tecnológica, la interconectividad mundial y el rápido cambio</p>	Elevado	Estable

Riesgos Mundiales	Nivel de riesgo	Tendencia del riesgo
--------------------------	------------------------	-----------------------------

tecnológico significa que el riesgo cibernético tiene dimensiones sistémicas

Nota. Adaptado de *América Latina marzo 2018 - Riesgo político podría empañar el impacto de la recuperación económica mundial* (p. 3), por J. M. Pérez, 2018, S&P Global Ratings.

Hay que destacar que, los principales riesgos mundiales que inciden en el desarrollo empresarial que detalla la tabla 2, son presentados a través de dos variables que son: Nivel y Tendencia del Riesgo, su calificación va desde un nivel estable hasta un nivel elevado. Es decir, si su nivel de riesgo es alto su impacto conllevaría consecuencias graves con recuperación lenta, y, si tiene tendencia estable significa que el riesgo está siendo controlado a través de estrategia y/o políticas.

Considerando que, Estados Unidos en el ámbito económico asumió una recuperación débil sumando a esto las próximas elecciones electorales, la tasa de desempleo alta y los aumentos repentinos de COVID 19 desestabilizando así las decisiones de los posibles inversionistas. La incertidumbre constante sobre la adquisición de una vacuna para contener el virus y la disputa que se encuentra en estado de ebullición con China conlleva varias repercusiones en todos los ámbitos en América Latina debido a los altos aranceles de exportación e importación comprometiendo así elevados costos en materia prima, mano de obra, tecnología y capital.

Tabla 3

Cambio en proyecciones base para el crecimiento del PIB respecto al reporte de Condiciones Crediticias

Países	2019	2020
Argentina	(0.3)	0.0
Brasil	(0.2)	0.0
Chile	0.0	0.0
Colombia	0.0	0.1
México	(0.6)	(0.5)
Panamá	0.0	0.0
Perú	0.2	0.3
Uruguay	(0.7)	(0.6)
Venezuela	(0.3)	(0.1)
América Latina	(0.4)	(0.1)
América Latina excepto Venezuela	(0.3)	(0.1)

Nota. Adaptado de *Condiciones Crediticias América Latina: Pausa de la Reserva Federal disminuye los riesgos a corto plazo, pero los desafíos políticos persisten* (p. 12), por J. M. Pérez, 2019, S&P Global Ratings.

En relación a la tabla 3, las condiciones crediticias de Centro América y América Latina han tenido varios cambios por ejemplo Venezuela en el año 2019 tiene un valor negativo, lo que refleja la incapacidad crediticia por la que está atravesando el país, Colombia ha mantenido su condición crediticia a pesar de que los últimos dos años ha surgido con problemas económicos y sociales, lo que denota un debilitamiento en la confianza crediticia y desacelera la economía.

1.3.2. Meso

América Latina es conocida por su variabilidad económica, social y política las mismas que han pasado por diferentes etapas de madurez y buenas perspectivas de crecimiento. Esta combinación de cierta manera atrae inversión extranjera, lo que convierte a América Latina en un mercado interesante.

Si se estudia de manera minuciosa la visión de los inversionistas extranjeros y las instituciones financieras se podría encontrar un porcentaje de riesgos y oportunidad que beneficie el mercado en el ámbito económico de América Latina, a pesar de que este tiene mucha agitación política, crisis financieras y cambios inminentes en sus regímenes.

Recientemente la plataforma digital Moody's Investors Service evalúa a nivel mundial la estabilidad, riesgo financiero y crediticio, dirigió su mirada hacia América latina y proyectó varias perspectivas del continente.

Según Moody's Investors Service (2020) menciona que:

Para la calidad crediticia soberana de América Latina y el Caribe en 2020 es negativa, reflejando sus expectativas de las condiciones crediticias fundamentales que habrán de incidir en el crédito soberano en los próximos 12 a 18 meses. Un modesto crecimiento económico y crecientes tensiones sociales complicarán gestar políticas encaminadas a reforzar la consolidación fiscal en la región.

En particular, América latina es controversial en diversos tópicos, en el año 2018 los levantamientos sociales, la paralización de actividades productivas, actos de corrupción, entre otros, opacaron el crecimiento de las regiones dando como resultado un crecimiento modesto al finalizar el año.

Según Agencia EFE (2020), expresa que:

La perspectiva de Moody's Investors Service para la calidad crediticia soberana de América Latina y el Caribe en 2020 es negativa, reflejando sus expectativas de las condiciones crediticias fundamentales que habrán de incidir en el crédito soberano en los próximos 12 a 18 meses.

Hay que hacer notar que, los créditos otorgados a países en vía de desarrollo, tienen el propósito de mejorar la calidad de vida de los habitantes de dichas regiones, al no contar con ingresos suficientes para cubrir la deuda y los intereses se convierten en un grave problema, porque la insolvencia conlleva al sobre endeudamiento y el financiamiento continuo.

Corroborando con el párrafo anterior, Merino (2020) ha señalado que “en 2020 la mayoría de las economías de América Latina crecerá a tasas más altas que en 2019, registrando un crecimiento real anual del PIB en el rango de 2,5 al 3,5 %”.

Claro está que, este comentario pronosticaba que América Latina bajo ciertos parámetros iba a mejorar su economía, pero los eventos externos afectaron de manera directa la economía y estabilidad crediticia de todo el mundo, llevando a tal crisis que en algunos meses el petróleo en Ecuador tuviera un valor de menos de cero dólares por barril. Incrementando a esta la desestabilización política creando un riesgo que afecta a la perspectiva de crecimiento económico proyectado, es por ello que el director de Moody's Investors Service agregó que en un futuro próximo el crecimiento de tendencia se mantendrá por debajo de los niveles vistos en los últimos 20 años.

En relación con lo analizado anteriormente, las estrategias que presenta la agencia es que los Gobiernos reconstruyan el espacio fiscal que perdieron o desestimaron en años recientes, añaden que América Latina tendría la capacidad limitada para implementar políticas contra cíclicas para responder ante choques potenciales; en otras palabras, quiere decir que deberían aplicarse acciones gubernamentales que se enfoquen en impedir o minimizar los efectos del ciclo económico.

Uno de los varios problemas que afectan a la economía de los países Latinoamericanos es el descontento social; el mismo que afecta a las perspectivas de inversión y contribuye a los recortes de crecimiento. Este punto se enfoca sobre las oleadas de protestas sociales que han vivido los países de Venezuela, Ecuador, Chile, Bolivia y Argentina que provocaron inestabilidad política y social.

Bajo esta perspectiva no se espera que el crecimiento “relativamente bajo” mejore significativamente al igual que no se espera que disminuya la tasa de desempleo o la desigualdad de ingresos.

1.3.3. Micro

La investigación bajo una contextualización micro, toma en consideración a Ecuador, partiendo desde la visión de un país que tras sufrir una crisis económica, financiera y social devastadora, ha evolucionado en el transcurso del tiempo tomando así medidas para prevenir futuros riesgos a través de diversos estudios que han sido enfocados en el ámbito del riesgo de crédito y mitigando de alguna manera la morosidad.

Según Guillen (2001, como se citó en Torresano et al., 2015) afirma que:

La morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis en el Ecuador. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades. Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En este sentido los bancos, cooperativa de ahorro y crédito, empresas que otorgan créditos empiezan a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados. (p. 24)

Ahora bien, en Ecuador se ha dado un incremento en la cartera de crédito no solo en los bancos si no en las empresas que otorgan créditos por la compra de sus productos, esto ha incidido en el incremento de riesgo crediticio. Hablamos de riesgo crediticio al procedimiento de cobro que tienen estas empresas, y la falta de instrumentos que permitan garantizar la recuperación del dinero, esto provoca una debilidad al momento de controlar el tiempo en el ciclo operacional, como consecuencia tenemos el incremento de morosidad en la cartera de crédito.

Según Armijos, Camino & Herrera (2019), “Las provincias con mayores ingresos en ventas son Guayas y Pichincha, acumulando un promedio anual de 72.50% de los ingresos en ventas a nivel nacional de las empresas de alto rendimiento” (p. 16).

Considerando que, la provincia de Pichincha a pesar de no contar con un puerto marítimo comercial como lo es Guayaquil, tiene la ventaja de ser el punto de encuentro entre empresarios e inversionistas, el conjunto de cantones que lo constituyen tienen actividades sumamente productivas que generan ingresos altos a comparación de otras provincias.

Figura 1

Ingresos por ventas de las Empresas de Alto Crecimiento por provincia



Nota. Adaptado de *Empresas De Alto Crecimiento En Ecuador: 2013-2018* (p. 17), por Armijos et al., 2019, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros Dirección Nacional de Investigación y Estudios.

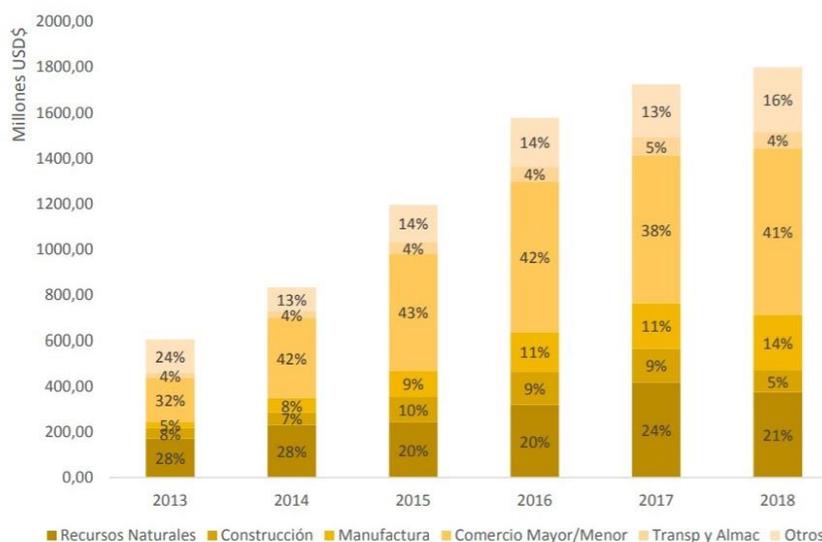
A partir de los datos de la Figura 1, se podría decir que Pichincha es una de las provincias que aporta a la economía del Ecuador a través los ingresos generados por las ventas de las empresas del sector comercial, pero si se desglosa la cuenta ventas, intervienen también las ventas a crédito. El hecho de formar parte de las empresas de

alto crecimiento conlleva a un mayor riesgo crediticio, por la razón de la naturaleza de las empresas comerciales es dar crédito de hasta 160 días.

Según Armijos et al. (2019), “Las empresas de alto rendimiento pertenecientes al sector de “Comercio al por mayor y menor” fueron las que más ingresos por ventas acapararon., llegando a un promedio anual del 39,47% del total de ingreso por ventas” (p. 18). Dado que, el sector comercial mayorista integrado por empresas de alto crecimiento son aventajadas por que cumplen con los estándares de comercialización, producción, distribución eficaz y eficiente llegando así cumplir sus objetivos institucionales y económicos.

Figura 2

Ingresos por ventas de las Empresas de Alto Crecimiento de los sectores



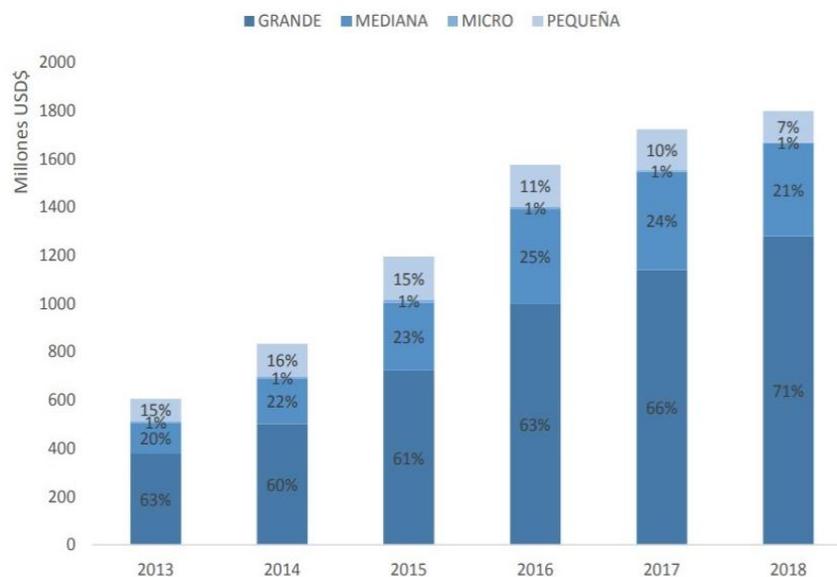
Nota. Adaptado de *Empresas De Alto Crecimiento En Ecuador: 2013-2018* (p. 19), por Armijos et al., 2019, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros Dirección Nacional de Investigación y Estudios.

Derivándose de los resultados presentados en la Figura 2, Las empresas Comerciales al ser parte de un sector representativo, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en su portal de información del sector societario presenta un reporte donde especifica que existen 505 empresas relacionadas con la actividad económica en la venta al por mayor en la provincia Pichincha.

La investigación se enfoca en las empresas del sector Comercial Mayorista de la provincia de Pichincha y sus actividades económicas, las mismas que tienen una presencia fuerte en la economía del país y es integrada por las grandes, mediana, micro y pequeñas empresas. El sector tiene un riesgo crediticio representativo y debe ser muy minucioso al momento de manejar su cartera de crédito y a la vez es importante que estén actualizadas y tengan plataformas amigables con sus usuarios

Figura 3

Ingresos por ventas de las Empresas de Alto Crecimiento por tamaños



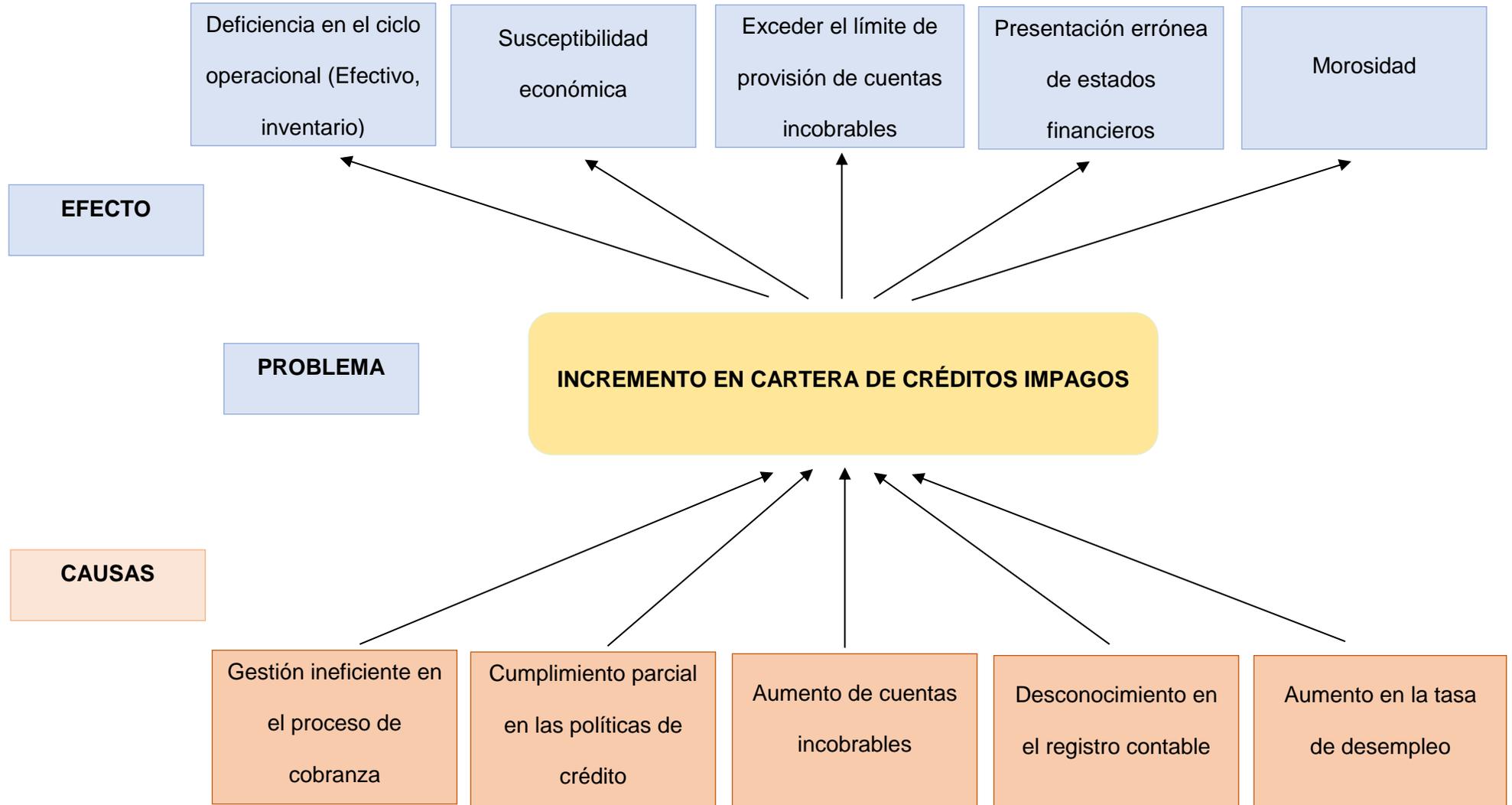
Nota. Adaptado de *Empresas De Alto Crecimiento En Ecuador: 2013-2018* (p. 18), por Armijos et al., 2019, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros Dirección Nacional de Investigación y Estudios.

La Figura 3 destaca que, las grandes empresas son las que abarcan la parte representativa del mercado generando al año mil ochocientos millones de dólares en ingresos, cada vez se abre paso a los nuevos microempresarios con la visión de que se conviertan en grandes empresas, los mismos que ayudarían al desarrollo económico y productivo del país.

1.3.4. Árbol de problemas

Figura 4

Árbol de Problemas



1.4. Descripción resumida del proyecto

La presente investigación se plantea como meta analizar el riesgo de crédito del sector comercial mayoristas y su incidencia en el ciclo operacional a través de métodos cualitativos y cuantitativos.

El proyecto se regirá bajo el siguiente esquema: En el primer capítulo se obtendrá la fundamentación teórica e investigativa sobre el riesgo crediticio, y el ciclo operacional, lo que brindará a la investigación una base científica sobre la conceptualización y teórica de los mismos.

El segundo capítulo del proyecto partirá de la investigación teórica, sobre los tópicos referentes al riesgo crediticio, ciclo operacional, fundamentadas en la Teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas, con el fin de obtener el conocimiento suficiente al momento de analizar la información y conocer la incidencia directa que tiene este riesgo sobre las actividades y cuentas de las empresas del sector comercial mayorista. Y de esta manera seguir un contexto ordenado acorde a la variable planteada y su vez sustentadas con una base legal para que estas sean corroboradas con veracidad y eficacia.

Dentro del tercer capítulo se empleará la metodología deductiva la misma que se generará a través de argumentamos con estrategias de lógica empleadas para reducir el riesgo llegando así a conclusiones lógicas y concretas. Dentro de la metodología inductiva partiendo de la hipótesis y antecedentes planteados en la investigación, se aplicará las situaciones específicas que aquejan el riesgo crediticio, a base de técnicas de observación y de un manual con el propósito de obtener información real y veraz basada en los clientes respecto al riesgo crediticio, de esta manera se efectuará la toma de decisiones persiguiendo la respuesta a interrogantes enfocadas al proyecto.

El cuarto capítulo contendrá la tabulación, análisis y presentación de los resultados, los mismos que ratificarán cuál de las hipótesis que han sido planteadas es la correcta y a su vez como estas proporcionan un sustento fiable para estructurar posteriormente las conclusiones y posibles recomendaciones.

Y para finalizar en el capítulo quinto se procederá a la realización de la propuesta en la cual se incluirá la elaboración de un manual de procedimientos para la calificación de crédito a través de datos históricos de clientes, políticas de cartera y políticas financieras para la mejora de la gestión del riesgo crediticio.

En conclusión, la investigación permitirá detectar fallos de manera oportuna, y que de alguna manera no afecten las operaciones tanto internas o externas de la empresa y no genere pérdidas que conlleve a la quiebra. Es necesario implementar estrategias que mitiguen el riesgo y que ayuden a compartir responsabilidades antes los mismos

1.5. Justificación del Problema

El desarrollo de un manual de riesgos crediticios enfocado a las empresas del sector comercial mayorista, es relevante, porque su aplicación permitirá que la toma de decisiones ya sean administrativas, financieras y contables se desarrolle dentro de un marco lógico. Es de interés para estas empresas pues a través de los métodos de seguimiento, control y análisis expuestos permitirá que el ciclo operativo sea altamente eficiente y el sector aumente su competitividad.

Esta investigación es original, porque se propone investigar la gestión de riesgo de crédito con la que cuenta la empresa del Sector Comercial Mayorista y a su vez conocer las herramientas que utilizan para mitigar y controlar posibles escenarios que afecten o comprometan las actividades productivas de la misma. Para realizar un análisis existen dos modelos que deberían ser aplicados en las empresas del sector comercial mayorista, el primero es la evaluación de las 5Cs de Crédito, puesto que este se utiliza con mayor regularidad en el sector financiero y muy poco en el sector comercial es por ello que no se evalúan correctamente y de manera minuciosa generando riesgos. El segundo modelo es el de Credit Scoring o Calificación Crediticia el mismo que consiste en calificar a un cliente a través de su historial de préstamos. La propuesta comprende una evaluación integral del desempeño de las cuentas Efectivo, Cuentas por cobrar e inventario logrando con ello crear conciencia sobre la importancia del conocimiento del riesgo de crédito, su influencia actual y futura de las empresas.

Varios serán los beneficiarios de esta propuesta, entre los cuales se mencionan a directivos y funcionarios de las empresas del sector comercial mayorista, ya que contarán con información de primera mano para la definición de estrategias de carácter preventivo y correctivo tendientes al logro de los objetivos institucionales. Pues permitirá mantener una situación económica y financiera estable de la entidad, favoreciendo con ellos a socios y a la sociedad en general, al cumplirse los parámetros desarrollándose con ayuda mutua y colectiva.

La investigación es posible realizarla, porque se puede acceder a datos requeridos y proponer mejoras generales para las empresas del sector, el trabajo a realizarse servirá a su vez como modelos o base para otros trabajos investigativos a fines con el tema planteado.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Establecer la incidencia del riesgo de crédito en el ciclo operacional de las empresas del sector comercial mayorista reguladas por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros de la Provincia de Pichincha en el periodo 2018-2019.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis situacional de las empresas pertenecientes al sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha a través de un estudio del macroentorno en el que se desenvuelven las mismas.
- Definir el marco conceptual en relación con las variables objeto de estudio con la ayuda de fuentes de investigación primarias y secundarias.
- Investigar la gestión de riesgo de crédito en las empresas del sector de estudio para conocer su funcionamiento y resultados, a través de una encuesta enfocada a los departamentos Contable y Financiero.
- Analizar los indicadores financieros que intervienen en el ciclo operacional del sector comercial mayorista para proponer estrategias que aporten a la creación de valor de las empresas.
- Desarrollar un manual de procedimientos para la calificación de crédito, que permita mitigar el riesgo crediticio y evitar pérdidas económicas.

1.7. Variables de la Investigación

Figura 5

Variables de Investigación



1.8. Hipótesis

Hipótesis alternativa (H1): El riesgo de crédito tiene una incidencia directa en el ciclo operacional de las empresas del sector Comercial Mayorista de la provincia de Pichincha.

Hipótesis nula (H0): El riesgo de crédito no tiene una incidencia directa en el ciclo operacional en las empresas del sector Comercial Mayorista de la provincia de Pichincha.

1.9. Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de variable independiente: Riesgo de Crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
El riesgo de crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. (Superintendencia de Bancos, 2019, p. 1)	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de cartera Provisión Cuentas Incobrables 	<p>Muestra la porción de la cartera que está "contaminada" por atrasos en los pagos, en consecuencia, el riesgo de no ser pagada</p> <p>RC= Saldo de capital de créditos mayor a 30 días + saldo de capital de todos los créditos refinanciados/Total bruto de la cartera</p> <p>Esta medida ofrece el índice de gasto incurrido por la empresa para anticipar futuras perdidas en los créditos otorgados</p> <p>PCI=Gasto de provisión por créditos morosos/Cartera bruta promedio</p>	<p>¿Cuál es la porción de la cartera de crédito que está contaminada?</p> <p>¿Cuál es el índice de las provisiones de cuentas incobrables en el año?</p>	<p>Indicadores financieros y encuestas a coordinadores del área contable</p>

Tabla 5

Operacionalización de variable dependiente: Ciclo Operacional

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
<p>El ciclo operativo en todas las organizaciones incluidas las pequeñas empresas constituyen el tiempo que se demora en la compra, el proceso de producción, la venta y el cobro por el bien o servicio prestado, es decir mientras menos sea el plazo de tiempo para cobrar y menos sea la cantidad utilizada mejor será el ciclo. (ZUÑIGA, 2017, pp. 9-10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario 	<p>Número de veces que los inventarios de productos terminados han girado.</p> <p>RI= Ventas anuales/Inventario neto</p> <p>Días: 360/RI</p>	<p>¿Cuántos días se demora en salir el inventario para su venta?</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación del efectivo 	<p>Número de días que la empresa se demora en cobrar a sus clientes</p> <p>RCXC: Ventas anuales a crédito/Cuentas por cobrar clientes</p> <p>Días: 360/RCXC</p>	<p>¿Cuántos días se demora la empresa en recuperar cartera?</p>	<p>Indicadores financieros y encuestas a coordinadores del área financiera</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores 	<p>Número de días que la empresa se demora en pagar sus obligaciones.</p> <p>RCXP= Costo de venta/Cuentas por pagar</p> <p>Días= 360/RCXP</p>	<p>¿Cuántos días se demora la empresa en pagar sus deudas?</p>	

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes investigativos

2.1.1. Tesis

De acuerdo a Calle (2016), en su trabajo de investigación *Diseño de estrategias para el ciclo de conversión de efectivo de la empresa Superglam* expresa que:

La Empresa SUPERGLAM S.A se dedica a la venta de insumos y productos naturales, tiene un único proveedor que es la empresa Nature's Garden, es una compañía anónima constituida en el año 2013 está ubicada en Guayaquil, realiza ventas a créditos por ello se considerará en este trabajo práctico para analizar su ciclo operativo.

En la empresa se desconoce la utilidad del ciclo de conversión del efectivo, los efectos del desconocimiento es que no se miden los períodos de cobranza a los clientes y el período de pago a los proveedores para analizar si existe un equilibrio entre lo que se cobra y se paga, para no afectar la liquidez de la empresa.

Luego del análisis realizado tanto de las razones financieras como del ciclo de conversión del efectivo, se determinó que la Empresa mantiene un adecuado ciclo de conversión de efectivo, a excepción del crecimiento de las cuentas por pagar que del año 2014 al 2015 decrecieron, lo que significa que paga más rápido de lo que cobra, por ello se debe mantener el mismo resultado del año 2014 y no disminuir el resultado de los días de rotación de las cuentas por pagar. (págs. 2, 9)

Por tanto, en el trabajo de investigación se interpretó los resultados con lo que respecta al ciclo operacional, que concluye con la importancia de mantener un ciclo sano, es decir cobrar el dinero y así pagar a tiempo a los proveedores de materia prima

lo que genera un abastecimiento ideal de inventario y la entrada de dinero estable en todo el año, permitiendo así que la empresa evite endeudarse a corto o largo plazo para cubrir solo deudas.

Castillo (2017), en su proyecto de investigación titulado *Cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A.* destaca que:

La empresa NAGPUR S.A. es una empresa familiar mediana, dedicada a la comercialización de productos de ferretería, quienes durante los años de funcionamiento se han dedicado a su crecimiento y formalidad del negocio ante los organismos reguladores. En su curva de crecimiento, las actividades administrativas y financieras fueron desarrollándose empíricamente y conforme la necesidad del negocio se presente, lo realizan y buscan ayuda profesional para cubrir obligaciones, sin embargo los propietarios consideran que existe una debilidad en la gestión de cobranza, lo cual está ocasionando que disminuyan sus ganancias por falta de políticas claras con respecto a la asignación de crédito a sus clientes, así como de las actividades para lograr una cobranza efectiva y disponer de flujos recurrentes.

Las empresas familiares como es el caso de NAGPUR S.A. tienen dificultades de manejar el flujo de efectivo, principalmente porque carecen de un control sobre lo que se vende, lo que se recupera y lo que se debe mantener en caja.

Se concluye que la empresa NAGPUR S.A. ha tenido un importante crecimiento en venta, producto de la buena gestión en el área comercial, así como las políticas de crédito que han permitido flexibilizar la entrada de nuevos clientes, pero en la misma manera, se debe cuidar el riesgo de la empresa, estableciendo parámetros y medidas de control para efectuar el control de cuentas por cobrar. (págs. 2, 38, 73)

En relación a los resultados expuestos anteriormente, las cuentas por cobrar juegan un papel importante en manejo de los procesos productivos, debido a que si no cuentan con una liquidez podría generarse pérdidas de clientes porque no se contaría con un inventario que abastezca las necesidades del consumidor y de igual manera los proveedores dudarían en dejar a crédito la materia prima por la falta de pronto pago por parte de la empresa. La gestión de cobro debe ser un proceso eficaz y eficiente, acompañado de buenas políticas y estrategias que ayuden a mitigar el riesgo de crédito.

2.1.2. Revista Científica

Macías, Parra & Carvajal (2018), en su artículo publicado en la revista científica Innovar titulado *Modelo LDA (Enfoque de distribución de pérdidas) para medición avanzada de riesgo operacional*, destacan en la investigación que:

La administración del RO es un desafío para la alta gerencia y, por supuesto, para los profesionales que se especializan en gestionar los riesgos financieros de las entidades. Por esta razón, aportar material de consulta y de aproximaciones prácticas en la medición será provechoso para aplicar y perfeccionar la modelación en la estimación de pérdidas esperadas y no esperadas.

La modelación del riesgo financiero debe aportar al negocio una estimación o capacidad de predicción de aquel para tomar medidas y contrarrestarlo. Establecer una medida objetiva y relevante para estos riesgos es

un paso crítico hacia su gestión, porque es necesaria una retroalimentación consistente y confiable para cambiar el comportamiento. No obstante, el riesgo operacional es difícil de medir y de predecir, así como también es difícil de identificar las causas, debido a la naturaleza de las dos fuentes principales de las fluctuaciones frecuencia y severidad. (págs. 10, 12)

Hay que destacar que, el artículo toma como referencia al sector financiero, las recomendaciones sobre los modelos paramétricos y no paramétricos utilizados en su metodología son interesantes debido a que los dos dan soluciones infinitas y ayudaría a las empresas a ampliar su campo de observación y evitar pérdidas innecesarias en el riesgo operacional. Donde intervienen dos factores tales como: la frecuencia que representa el tiempo en que se genera el riesgo de pérdida, y la severidad en caso de que se materialice el riesgo como impactaría este en el ciclo normal de funcionamiento.

2.2. Fundamentación Filosófica

2.2.1. Filosofía Interpretativa

La filosofía que estudia el interpretativismo, pretender involucrar a los investigadores con el problema o las variables de estudio, lo que despierta el interés sobre la investigación es por ello que, Sharma (2008, como se citó en La investigación, 2020) afirma que “los investigadores interpretativos asumen que el acceso a la realidad (dada o construida socialmente) es sólo a través de construcciones sociales como el lenguaje, la conciencia, los significados compartidos y los instrumentos”.

De ahí que, la filosofía interpretativa pretende alcanzar la razonabilidad a través del acercamiento del hombre con el sujeto a estudiar, renuncia a todo aquello que se conoce como verdad absoluta o conocimiento preconcebido, por otra parte reconoce a la experiencia humana como un eje fundamental donde intervine la **COMPRESION** y la **INTERPRETACIÓN** debido a que sin estas dos acciones propias del ser humano no se lograría una respuesta genuina a la realidad, a pesar de por un lado abandona la

universalidad de conocimiento fundamental, por el otro afirma la universalidad de la experiencia, el hecho de comprender las facetas por la que pasa el objeto de estudio y la manera libre de interpretar los resultados es lo que lleva al investigador como tal a una verdad más real.

La filosofía interpretativa es vista desde diferentes puntos de vista adaptándose a sí a la manera que el investigador lo necesite es por ello que, Abel (2004, como se citó en Gama, 2011), afirmó lo siguiente:

Filosofía crítica que no pretende cimentar principios de manera definitiva, sino más bien alcanzar una comprensión adecuada de la particularidad de nuestro ser humano, que desde siempre se encuentra en relaciones con el mundo, con los otros y consigo mismo, que pueden ser caracterizadas y concebidas como relaciones signico-interpretativas. (p. 15)

Hay que hacer notar que, el autor en su obra explica los tres niveles distintos de la actividad interpretativa, el primer nivel consiste en el espacio - tiempo, donde todo gira bajo la perspectiva del lugar o la época donde se desenvuelva el fenómeno, el segundo es la interpretación el mismo que hace referencia al comportamiento debido a las costumbres o hábitos culturales y el último llamado interpretaciones apropiadas es ahí donde se plantean hipótesis, fundamentaciones, justificaciones ante cualquier hecho.

2.3. Fundamentación Teórica

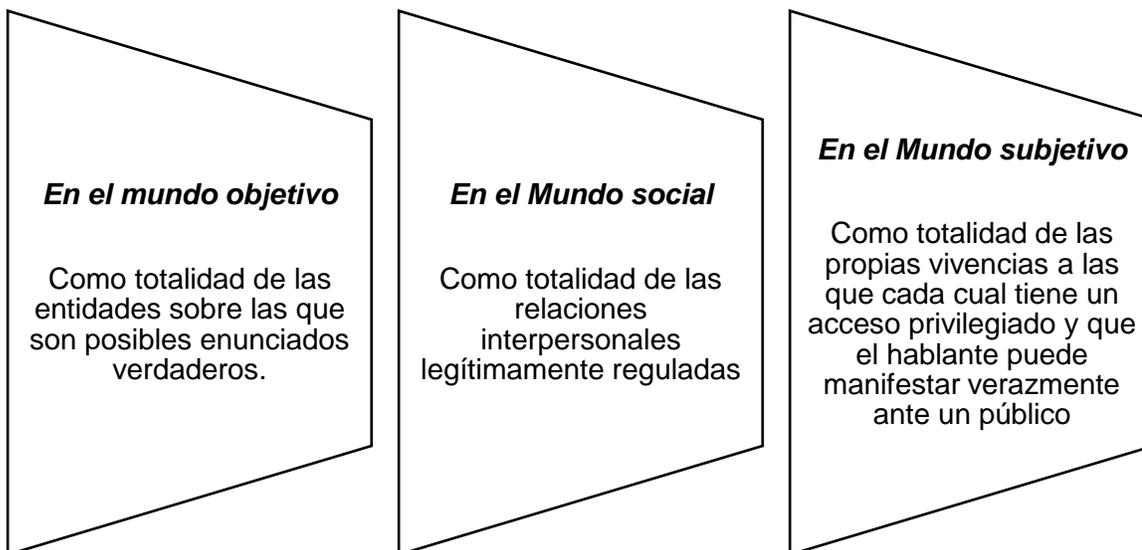
2.3.1. Teoría de la Acción Comunicativa - Jürgen Habermas 1987

La acción comunicativa, se refiere a una interacción en la que los sujetos capaces de comprender un lenguaje y acción entablan una relación interpersonal con medios verbales y no verbales. El concepto central es la interpretación referida a la negociación de situaciones susceptibles de consentimientos.

La presente teoría considera que, existen tres mundos, los mismos que constituyen conjuntamente el sistema de referencia que los hablantes suponen en común en los procesos de comunicación. Debe existir una relación entre los tres mundos establecidos por el autor:

Figura 6

La Acción Comunicativa



Nota. Adaptado de *Racionalidad ambiental: La reapropiación social de la naturaleza* (p. 308), por Habermas, 1990, como se citó en Leff, 2009, Siglo xxi Editores.

Ahora bien, se intenta mostrar las diversas acciones a través de la comunicación continua y oportuna, es decir el autor llega a plantear el tema de la integración de la sociedad y como esta debe seguir una secuencia que aproxime a todos los actores a un punto focal, donde convergen y encuentren un sentido común ante un problema, despertando la búsqueda de entendimiento a través de las pretensiones naturales de las personas que son la verdad la rectitud y la veracidad.

Habermas (1990, como se citó en Leff, 2009), propone a través de su teoría que “El hablante y el oyente se entienden desde y a partir de, el mundo de la vida que les es común, sobre algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el mundo subjetivo” (p. 308), es así que, la teoría planteada complementa el propósito de esta investigación en el sentido que ayuda a entablar una relación sincrónica entre leyes, regulaciones, ambiente interno de la empresa y la información emitida por parte de entes reguladores. Se puede decir que la integración de todos estos factores conlleva a un entendimiento real, el mismo que se puede reflejar en el logro de los objetivos individuales como colectivos.

Sustentando el párrafo anterior, Fodor (1986, como se citó en Pirela & Montiel, 2007) expresa que:

La acción comunicativa se fundamenta en un proceso cooperativo de interpretación en que los participantes se refieren simultáneamente a algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el mundo subjetivo, aun cuando en su manifestación solo subrayen temáticamente uno de los tres componentes.

Hablantes y oyentes emplean el sistema de referencia que constituyen los tres mundos como marco de interpretación dentro del cual laboran las definiciones comunes de su situación de acción. (p. 73)

Hay que hacer notar que, la constitución idónea de la comunicación social, se acopla a la presente investigación es decir que la información sobre el riesgo de crédito debe ser emitida y favorecer a nivel multidireccional, debe ser comprendida por cada departamento que conforme la empresa dejando atrás la idea de la comunicación horizontal, la misma que se define como el establecimiento único de entendimiento entre personas con el mismo nivel jerárquico.

Figura 7

Mundos Aplicables



Nota. Elaborado a partir de Habermas (1990, como se citó en Leff, 2009)

Interpretando la figura 7, se puede decir que, en la investigación se plantea estudiar el mundo objetivo que se entiende por datos estadísticos, cuantitativos e históricos proporcionados por entes reguladores del estado ecuatoriano sobre las empresas del sector comercial mayorista. Así como también en el mundo social plantearemos las consecuencias sociales, contables y financieras que surgen a partir de una mala gestión del riesgo crediticio. Y finalizando con el mundo subjetivo que es la información propia de empresas, como son sus políticas, principios datos internos, propios y veraces que solo son proporcionados por las mismas.

De la misma manera, se puede deducir que existe vínculo interactivo entre los tres mundos que combinados dirigen a la empresa a la acción estratégica y sus procedimientos, por lo tanto, se aleja de la conceptualización basada en una sola visión de la sociedad. En conclusión, la Acción Comunicativa lleva a un consenso en coordinación con el estado, las leyes y las empresas.

2.4. Fundamentación conceptual

2.4.1. Ciclo operacional

2.4.1.1. Concepto.

Según ZUÑIGA (2017), lo define de la siguiente manera:

El ciclo operativo en todas las organizaciones incluidas las pequeñas empresas constituyen el tiempo que se demora en la compra, el proceso de producción, la venta y el cobro por el bien o servicio prestado, es decir mientras menos sea el plazo de tiempo para cobrar y menos sea la cantidad utilizada mejor será el ciclo. (pp. 9-10)

En particular, el ciclo operacional es una herramienta que es capaz de estimar la cantidad de capital de trabajo que una empresa necesitará para mantener los procesos de producción de un bien y/o servicio. El resultado del ciclo operacional cuando es corto refleja un beneficio por la razón que, si se recupera con mayor prontitud el dinero por ventas de inventarios, la empresa puede pagar sus deudas con proveedores antes del tiempo acordando previamente y puede prescindir de financiamiento externo.

El ciclo operacional consiste en la secuencia de acontecimientos y decisiones (Tabla 6)

Tabla 6

Acontecimientos y Decisiones

Acontecimientos	Decisiones
Compras de materias primas	¿Cuánto inventario ordenar?
Pagar las compras al contado	¿Pedir un préstamo o girar efectivo de los saldos bancarios?
Fabricar el producto	¿Qué tecnología de producción se seleccionará?

Acontecimientos	Decisiones
Vender el producto	¿Deben ofrecerse términos al contado o a crédito a los clientes?
Cobrar	¿Cómo cobrar?

Nota. Adaptado de ECH Consulting SAC, 2020, ECH

(<https://www.echconsultingsac.com/finanzas>).

2.4.1.2. Cálculo de Ciclo operacional y componentes.

- Rotación de inventario (En Días)

Es un indicador financiero que se utiliza para evaluar la rotación de inventarios de productos, es decir indica el número de días en que se recupera la inversión de las existencias.

$$RI = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario}}$$

$$DRI = \frac{360}{RI}$$

- Rotación Cuentas por cobrar (En Días)

El resultado del indicador financiero expresa el número de veces que las cuentas por cobrar rotan en el año comercial, es decir que mide la velocidad en que la empresa cobra sus deudas.

$$RC \times C = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$DC \times C = \frac{360}{RC \times C}$$

- Ciclo operacional

$$CO = DRI + DC \times C$$

2.4.1.3. Conceptualización y estrategias de cuentas que influyen en el ciclo operacional.

Inventario.

Según Institución Universitaria Escolme (2017), la define como:

El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes. (p. 1)

Dado que, el inventario es parte de los activos más grandes con los que puede contar una empresa, debido que esta representa toda la mercadería dispuesta a vender o comercializar con el fin de obtener ingresos por encima de sus costos de adquisición. Si esta llegaría agotarse o no venderse significaría pérdida económica y de valor para la empresa.

Según Calle (2016), expresa las estrategias que se deben implementar en la cuenta efectivo son:

- a. Impulso de promociones y ofertas
- b. Mantener un adecuado inventario para cubrir la demanda, y evitar quedarse sin productos, para no perder ventas.
- c. Implementar un control de inventario. (p. 18)

Efectivo.

Esta cuenta del activo circulante es una de las piezas importantes dentro de una organización ya que su función es cubrir deudas generadas a terceros a corto y largo plazo, y se define como “El efectivo es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas” (Debitoor, 2020).

Según Wells Fargo Works (2020), presenta las estrategias para la cuenta efectivo son:

- a. Monitorear el nivel de consumo
- b. Elaborar El Estado de Flujo de Efectivo todos los meses
- c. Planificar con antelación la escasez de efectivo

Cuentas por cobrar.

Considerando que, las cuentas por cobrar son los recursos por recuperar que a su tiempo se transforma en efectivo, en otras palabras “Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (Universidad Interamericana para el Desarrollo, s.f.). Es por esa razón que es necesario que la empresa cuente con estrategias que ayuden a controlar y mantener un nivel adecuado de cuentas por cobrar evitando así pérdidas futuras, las mismas que se detallan en la tabla 7.

Tabla 7*Estrategias para cuentas por cobrar*

N °	Estrategia	Detalle
1	Normas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el historial crediticio del cliente que aspira obtener un crédito. • Calificar a los clientes en categorías según el cumplimiento de pago. • A los clientes recurrentes que ya tienen más de un año, otorgarles beneficios extras, disminuyéndoles el monto mínimo para otorgarles crédito y no limitar el cupo de crédito.
2	Términos del crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar los montos de crédito según el historial de la compra. • Disminuir el plazo de cobro de manera porcentual mínima. • Mantener una constante supervisión con lo que registra y lo que realmente debe el cliente. • Rotar cierto tiempo a los empleados del área de cobranzas.
3	Políticas de cobro	<ul style="list-style-type: none"> • Darles un constante seguimiento a las cuentas por cobrar olvidadas, es decir a las que van a pasar a ser cuentas incobrables. • Mantener buena relación con los clientes. • Destinar el cobro de las deudas priorizando el pago de los proveedores y así continuar con el ciclo de operación de la empresa

Nota. Adaptado de Diseño de Estrategias para el Ciclo de Conversión de Efectivo de la Empresa SUPERGLAM (p. 19), por J. M. Muniz, 2016, Universidad Estatal de Milagro.

2.4.2. Riesgo de crédito

2.4.2.1. Concepto.

Según EALDE BUSINESS SCHOOL (2018), define al riesgo de crédito como:

La probabilidad de que, al momento del vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón.

Es así que, la importancia de tener la idea o concepto preestablecido sobre el riesgo de crédito es necesaria en cualquier ámbito ya que es un indicador significativo dentro de la gestión financiera y administrativa, por el motivo que permite comprender el impacto que podría generar una cuenta incobrable dentro del patrimonio, llevando así a tomar decisiones apresuradas.

2.4.2.2. Tipos de riesgo de crédito.

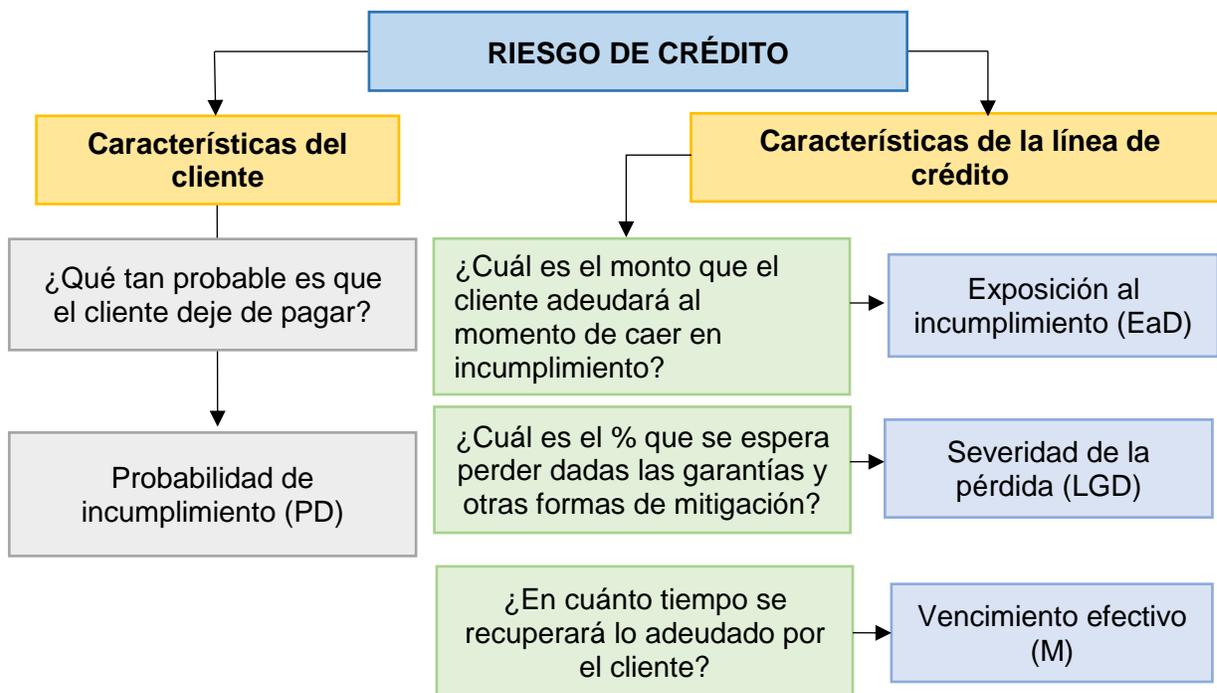
Según EALDE BUSINESS SCHOOL (2018), clasifica de la siguiente manera al riesgo de crédito:

1. **Riesgo de impago:** riesgo fallido o de default. Es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato.
2. **Riesgo de migración:** cuando se produce una rebaja en la calificación crediticia.
3. **Riesgo de exposición:** se entiende como la incertidumbre sobre los futuros pagos que se deben. Este riesgo puede estar asociado a la actitud del prestatario o bien a la evolución de variables del mercado.
4. **Riesgo de colateral:** conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que varía según haya o no garantías o colateral en la operación.

2.4.2.3. Componentes del riesgo de crédito.

Figura 8

Componentes del Riesgo de Crédito



Nota. Adaptado de *Metodología Utilizada para el Cálculo de Riesgo de Crédito en un portafolio eficiente de crédito al consumo* (p. 19), por M. Flores, 2012, *Tiempo Económico*, 20(7).

2.4.2.4. Métodos para evaluar un crédito.

- Modelos tradicionales

2.4.2.4.1. Modelo 5C's.

Según EALDE BUSINESS SCHOOL (2019), explica que tienen factores claves que se analizan en este modelo y son:

- Capacidad de pago del acreditado
- Capital total de la empresa
- Colateral, es decir, aquellos elementos que posee la contraparte para garantizar el cumplimiento del pago, es decir, las garantías.
- Reputación de la empresa en su sector, su antigüedad y la solidez percibida de sus operaciones
- El ciclo o condiciones económicas
- Este modelo combina la tecnología con la experiencia. Si bien, la decisión final recae en manos del analista de crédito (experto).

2.4.2.4.2. Modelo Z- Score.

Este modelo es definido por EALDE BUSINESS SCHOOL (2019), de la siguiente manera:

Este modelo se utiliza para predecir cuándo una empresa se acerca a un problema de insolvencia y ha servido de base para posteriores modelos. Aparte de medir la probabilidad de quiebra de una empresa, muestra con sus índices muchas de las cuestiones críticas y riesgos a los que frecuentemente se enfrentan las empresas.

Dado que, estos modelos son los más utilizados por las empresas debido a que su implementación no es costosa comparado con otros métodos más sofisticados, pero como cualquier modelo tiene deficiencias en lo que respecta en la mitigación del riesgo de crédito.

2.4.2.5. Cuentas que intervienen en el Riesgo de Crédito.

2.4.2.5.1. Ventas a crédito.

Según Enciclopedia de Economía (2009), define a las ventas a crédito como:

Venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien. El plazo normal de pago depende del sector de actividad y de la relación de fuerza entre fabricantes y distribuidores. Los plazos más habituales son los de treinta, cuarenta y cinco, sesenta y noventa días.

Puesto que, las ventas a crédito tienen aspectos positivos en una empresa porque es un canal de fidelización del cliente donde otorga la libertad de pagar después de un tiempo el producto que, adquirido, pero de ahí nace el riesgo a que no se cumpla el acuerdo entre las partes contractuales.

Si la empresa cuenta con créditos comerciales debería plantear estrategias que ayuden a minimizar el riesgo de crédito y futuras pérdidas, es por ello que, López (2016) plantea las siguientes estrategias en la Tabla 8:

Tabla 8

Estrategias para Ventas a Crédito

N °	Estrategia	Detalle
1	Cobrar a tiempo:	Es muy importante el cobro a tiempo porque las empresas suelen hacer su programación de pagos cada semana o en otros periodos.

N °	Estrategia	Detalle
2	La reputación:	<p>La reputación no se gana a corto plazo, se va obteniendo con el paso del tiempo, pero para ello no se debe ceder en la aplicación de las políticas de crédito y cobranza ya que el hecho de aflojar las riendas daría como resultado la desorientación de los clientes y el desprestigio del negocio</p> <p>Cuando una cuenta o documento por cobrar no se recupera a tiempo causa graves problemas</p>
3	Crear puesto de gestor de cobranzas:	<p>financieros a las empresas, esto es lo que obligo a que surgiera el puesto de gestor de cobranza pudiendo ser nombrado de otra manera, pero con iguales o semejantes funciones.</p>
4	Control y Registro	<p>Es muy importante llevar registro de las gestiones realizadas en el proceso de cobranza de un crédito, ya que de esta manera se podrá establecer el adecuado nivel de presión de cobro que se aplicará al cliente, por lo que se debe llevar control.</p>

Nota. Adaptado de *ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA MOROSA DE ENACAL MATAGALPA DEL PERÍODO 2017 – 2018*, por López, 2016, p. 37.

2.4.2.5.2. Cuentas incobrables.

Según Westreicher (2020):

Las cuentas incobrables son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado, por ejemplo, una venta a crédito. Es decir, las cuentas incobrables corresponden a un monto del valor total de las ventas que los clientes o deudores no llegan a cancelar.

En relación a, la definición presentada se establece que, las cuentas incobrables son aquellas que a largo plazo generan pérdidas cuantiosas en la empresa y podría llevar al cierre definitivo de las operaciones, todo esto sucede a partir de que estos valores sobrepasan el porcentaje establecido para la provisión.

2.5. Fundamentación legal

2.5.1. Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el nuevo modelo definido como un sistema económico popular y solidario, como lo establece en el artículo 283:

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. (p. 139)

2.5.2. Plan Nacional de Desarrollo

De acuerdo con la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo menciona el Plan Nacional para el Buen Vivir (2017-2021)

Es una herramienta que ayuda al dialogo social y político, que fomenta el desarrollo y la participación ciudadana creando un proceso de construcción.

Teniendo un enfoque a la sociedad es importante mantener un sistema económico financiero en el que todas las personas puedan acceder a recursos locales para convertirse en actores esenciales en la generación de la riqueza nacional, es por eso que en su Objetivo 4 Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Es por ello que plantea

Política 3. Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional, y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial. (p. 71)

2.5.3. Código de Comercio

De acuerdo al Código de Comercio (2019), menciona en el:

Art. 7.- Se entiende por actividades mercantiles a todos los actos u operaciones que implican necesariamente el desarrollo continuado o habitual de una actividad de producción, intercambio de bienes o prestación de servicios en un determinado mercado, ejecutados con sentido económico, aludidos en este Código; así como los actos en los que intervienen empresarios o comerciantes, cuando el propósito con el que intervenga por lo menos uno de los sujetos mencionados sea el de generar un beneficio económico. (p. 4)

2.5.4. Ley de Régimen Tributario Interno

En el Título Primero Impuesto a la renta, Capítulo I Normas Generales de la Ley de Régimen Tributario Interno (2019), resuelve lo siguiente:

Art. 1.- Objeto del impuesto. - Establéese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.

Art. 2.- Concepto de renta. - Para efectos de este impuesto se considera renta:

- 1.- Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; y
- 2.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de esta Ley. (p. 1)

CAPÍTULO III

3. Metodología de la investigación

3.1. Según el grado de Abstracción

3.1.1. Investigación Aplicada

De acuerdo a Bibliotecas Duoc UC (2018)

La expresión "Investigación Aplicada" se popularizó durante el siglo XX para referirse al tipo de estudios científicos orientados a resolver problemas de la vida cotidiana y a controlar situaciones prácticas. Actualmente, este tipo de investigación se posiciona como un ámbito muy fértil, considerando la alianza establecida entre la educación y la industria.

Figura 9

Investigación Aplicada



Nota. Elaborado a partir del autor Bibliotecas Duoc UC (2018)

De este modo, la Investigación Aplicada se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir que busca la aplicación o utilización de conocimientos previamente adquiridos, con el propósito de aplicarlos y proporcionar una alternativa de solución a un sector social o productivo al que este orientado.

Se puede decir que, la investigación es aplicada porque se utilizará conocimientos adquiridos en el ámbito estudiantil y serán aplicados en el objeto de estudio es decir en las empresas del sector comercial mayorista, donde se pretende mitigar y controlar el riesgo crediticio puesto que este influye directamente en los ingresos económicos de las mismas.

3.2. Según el proceso formal

3.2.1. Método deductivo

Metodoss (2020), define al metodo deductivo de la siguiente manera:

El método deductivo sólo organiza y especifica los conocimientos que ya poseen, desde un punto inteligible, es decir, la verdad general, ya se estableció, ir a otro punto interior de este plan. deductivo parte de una hipótesis general sin hacer referencia al mundo real, pero con el científico, filósofo o pensador piensa en el mundo. La fuente de la verdad para deductivista es la lógica para un inductivista es la experiencia.

Refiriéndose al párrafo anterior, se aplicará el método deductivo porque su punto de partida va desde el conocimiento general del tema llegando a investigar las particularidades del mismo, es decir, desde de las leyes y teorías existentes de las cuales será posible establecer conocimientos que serán como base en función del problema detectado, es decir el riesgo de crédito. Dentro de este método se llegará a explorar aspectos particulares para alcanzar una comprensión generalizada del tema a investigar, así será posible estudiar las brechas detectadas en ciertos procesos de la entidad y a partir de ello proponer un manual que de cierta manera ayude a controlar y mitigar los inconvenientes presentados.

3.3. Según la manipulación de las variables (control)

3.3.1. Investigación No Experimental

Interpretando la definición presentada por, Alejo & García (2015) “En los diseños no experimentales (o ex-post-facto) el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes, puesto que éstas ya han acontecido o no pueden manipularse” (p. 97).

Es así que, se plantea aplicar la investigación no experimental en el presente trabajo basándose que la variable independiente que se tomó es el **Riesgo de crédito**, el mismo es inherente en el ambiente comercial, es decir que siempre ha existido y genera pérdidas cuantiosas porque las empresas no toman medidas de corrección y mitigación a tiempo.

El instrumento característico de la investigación no experimental es la encuesta donde se involucra la acción participativa y evaluativa para lo cual el autor presenta dos tipos de encuestas seccionales y longitudinales.

Las mismas que López & Fachelli (2015) las define así:

Encuesta sincrónica o seccional referidas a un momento concreto en el tiempo, corresponden a estudios estáticos que buscan reflejar un fenómeno en un momento dado, como una fotografía instantánea. Un caso especial es la encuesta ómnibus: implica la administración de varios cuestionarios breves al mismo tiempo.

Encuesta diacrónica o longitudinal que implica el estudio de uno o varios fenómenos a lo largo del tiempo. Aquí se incluyen los estudios de panel: encuestas realizadas a una misma muestra en distintos momentos en el tiempo con cuestionario iguales o distintos. El planteamiento diacrónico puede ser retrospectivo o prospectivo. Un caso específico es la encuesta utilizada en el método Delphi. (p. 16)

Será oportuno aplicar encuestas seccionales, debido a que la población sujeta a estudio son las empresas del sector comercial mayorista, específicamente en el área de contabilidad y financiera que integran las mismas, en un periodo determinado.

Mediante de la aplicación de encuestas seccionales al personal directo de las empresas se espera obtener datos cuantitativos que ayuden a determinar como la variable independiente “Riesgo de crédito” incide en la variable dependiente “Ciclo Operacional”.

3.4. Según el objetivo

3.4.1. Investigación Descriptiva

De acuerdo a Lifeder (2020), conceptualiza a la investigación descriptiva de la siguiente manera:

Es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica.

Por tanto, a través de este tipo de investigación se podría describir los hechos que suscitan en las empresas del sector comercial mayorista, mediante un análisis situacional que abarcara tanto el entorno interno y externo, donde se desarrollan las actividades de las empresas del sector comercial mayorista en un periodo determinado. De igual manera se pretende conocer como llevan su inventario, sus cuentas por cobrar y su relación directa con el riesgo de crédito.

3.4.2. Investigación Explicativa

Para Bilbao & Escobar (2020), definen a la investigación explicativa de la siguiente manera:

Las investigaciones de tipo explicativa pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un determinado fenómeno, suceso o hecho. Estas apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales.

Es por ello que están orientados a la comprobación de hipótesis causales; esto es, identificación y análisis de las causales variables independientes y sus resultados, expresados en hechos verificables como son las variables dependientes. (pp. 57-58)

De ahí que, la investigación explicativa propone más allá de una descripción del problema, se apoya esencialmente en métodos experimentales y teóricos. Es aplicable en la presente investigación por que se plantea sustentar las variables a través de la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas, el mismo que propone un punto de intersección entre la teoría, leyes y ámbito interno de las empresas y así lograr una comunicación asertiva y buscar soluciones que generen valor a las empresas a partir de entendimiento.

3.5. Fuente y técnicas de recopilación de investigación

Una vez establecidas las bases teóricas, conceptuales, legales y el diseño de investigación apropiado, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de los objetos involucrados en la investigación. Recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico; por lo tanto, se procederá a describir las fuentes y técnicas de recopilación de información y análisis de datos que se planifica aplicar en la presente investigación.

3.5.1. Fuentes primarias

Cuando se habla de fuentes primarias, Bilbao & Escobar (2020) menciona que: Constituye el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporciona datos de primera mano.

- Científicos, libros, antologías, artículos científicos e investigaciones
- Académicos, tesis, monografías, proyectos, disertaciones, documentos oficiales, libros técnicos, publicaciones universitarias.
- Sociales, artículos periodísticos, documentales, testimonios de expertos, informes de organizaciones públicas, privadas y de convenio, ONG`s. (p. 45)

Las fuentes primarias como tal, son herramientas que aportan a la investigación, porque van sustentando las variables planteadas por el investigador a través de libros, monografías, artículos periodísticos, entre otros. Es necesario acudir a fuentes que propongan diversos puntos de vista sobre el tema o problema a discutir, aportando así a la investigación argumentación necesaria para la construcción de posibles conclusiones o recomendaciones

3.5.2. Fuentes secundarias

Por otro lado, Bilbao & Escobar (2020), mencionan que “Son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular como revista de asociaciones empresariales, revistas que tienen como fuente de información libros u otras investigaciones” (p. 45).

Interpretando a los autores se podría decir que, es necesario además de los libros que en su mayoría son fuente primaria, considerar a los Proyectos de Investigación, tesis mundiales, las enciclopedias, diccionarios contables y la información de sitios web que tiene la misma finalidad que una fuente primaria ya que servirán de base legítima de consulta y referencia para el presente trabajo de investigación.

3.5.3. Técnicas para el Análisis de Información

La información obtenida será analizada a través de:

1. Cuadros estadísticos
2. Análisis de datos
3. Cuadros comparativos

3.5.4. Tamaño de la población y muestra

3.5.4.1. Población.

El proyecto se desarrollará en Provincia de Pichincha, por lo cual la población que se considerará en la investigación de mercado, está compuesta por 505 Empresas del Sector Comercial Mayorista existentes según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. De esta se obtendrá una muestra representativa, utilizando los métodos estadísticos ya existentes.

3.5.4.1.1. Mercado Potencial.

El mercado potencial para el proyecto está conformado por las Empresas del Sector Comercial Mayorista existentes en la Provincia de Pichincha sin importar la línea de productos que comercializa.

3.5.4.2. Muestra.

El tipo de muestreo seleccionado es el aleatorio simple con selección aleatoria, porque cada unidad seleccionada tuvo la misma oportunidad de ser elegida como cualquier otra unidad participante de la muestra.

3.5.4.2.1. Marco de muestreo.

Los datos tomados para realizar la muestra, según Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en su portal de información del sector societario nos presenta un reporte donde especifica que “Existen 505 empresas relacionadas con la actividad económica en la venta al por mayor en la provincia de Pichincha”

3.5.5. *Tamaño de la Muestra*

Para la determinación del Tamaño de la Muestra se utilizó el algoritmo de cálculo clásico del Muestreo Aleatorio Simple o en sus siglas (M.A.S), de proporciones desagregado así:

$$n = \frac{P * Q * N * Z^2}{E^2(N - 1) + Z^2P * Q}$$

Donde:

n= Tamaño muestra

N= Tamaño población

Z = Parámetro

P = Variable de diseño

Q = Variable negativa

E= Error máx. Permissible

Cálculo de la Muestra:

N= 505

P= 0,50

Q= 0,50

Z= 1,96

$$Z^2 = 3,8416$$

E= 0,05

$$e^2 = 0,0025$$

$$n = \frac{0,50 * 0,50 * 505 * 3,8416}{0,0025 * (505 - 1) + (3,8416 * 0,50 * 0,50)}$$

$$n = \frac{485,002}{2,2204}$$

$$n = 218,4300$$

$$n \approx 218$$

3.6. Recolección y análisis de datos

Al ser una investigación cuantitativa la información será tratada mediante los balances financieros pertenecientes al sector comercial, se analizará indicadores financieros que aportará a la investigación con resultados medibles, al encontrarse con resultados negativos se propondrá posibles estrategias y así alcanzar los objetivos de crecimiento dentro y fuera de la empresa.

Una vez que se ha propuesto el diseño de la investigación, resulta indispensable determinar el empleo de técnicas e instrumentos de recolección de datos la cual acorde a la naturaleza del tema de investigación será la encuesta.

3.6.1. Encuesta

Según Bilbao & Escobar (2020), la encuesta “ es una de las tecnicas de recoleccion de informacion más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p. 98).

Considerando que, para determinar posibles deficiencias de las empresas en lo que se refiere al riesgo crediticio y su incidencia en el ciclo operacional es necesario el levantamiento de la información a través de encuestas online utilizando la herramienta tecnológica de Google Encuestas dirigidas al departamento de Contabilidad y Financiero de las Empresas del Sector Comercial Mayorista de la Provincia de Pichincha.

Con los datos obtenidos se procederá a analizar deficiencias en el ambiente interno referente al manejo del Riesgo de Crédito y como este incide en las cuentas por cobrar y rotación de inventario.

La información servirá para definir las estrategias, los planes de acción y la implementación de un Manual de procedimientos para la calificación de crédito que ayudará a la toma acertada de decisiones en pro del desarrollo y mejora de la empresa.

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados

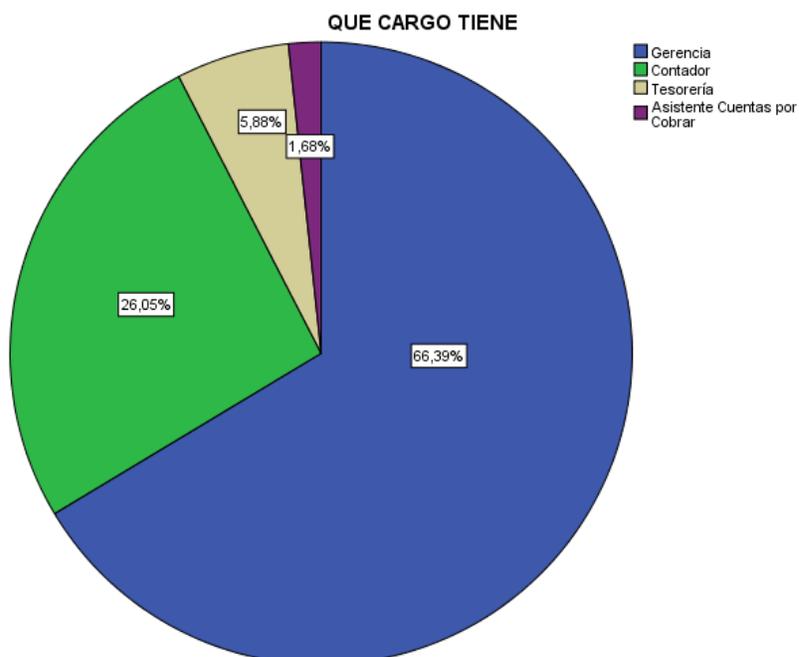
4.1. Encuestas Aplicadas

4.1.1. *Análisis e interpretación de resultados*

En este capítulo se dará a conocer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario como el instrumento de recolección de datos utilizado, dirigido a las empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha con un total de 119 empresas contactadas. La información se recopiló a través de la aplicación Google Formularios llegando a los encuestados a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas tanto a números convencionales o personales, por la razón que existen limitantes como la pandemia de la Covid-19, la misma que impidió un acercamiento personal y directo con los gerentes, dueños o trabajadores de las empresas que son parte de la muestra. El cuestionario aplicado en la presente investigación fue validado por docentes en el área Financiera, de Estadística y Metodología de la Investigación de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Sede Latacunga.

Tabla 9*Número de encuestados*

QUE CARGO TIENE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gerencia	79	66,4	66,4	66,4
Contador	31	26,1	26,1	92,4
Tesorería	7	5,9	5,9	98,3
Asistente cuentas por cobrar	2	1,7	1,7	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Nota. Elaboración a través del programa SPSS**Figura 10***Cargo del encuestado**Nota.* Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De las 119 encuestas aplicadas al sector Comercial Mayorista de la provincia de Pichincha, se observa que el 66% son gerentes, el 26% son contadores, el 5% pertenece al área de tesorería y el 1% son asistentes de cuentas por cobrar. Lo que indica que la mayor parte de encuestas fueron llenadas por gerentes o dueños quienes administran dichas empresas.

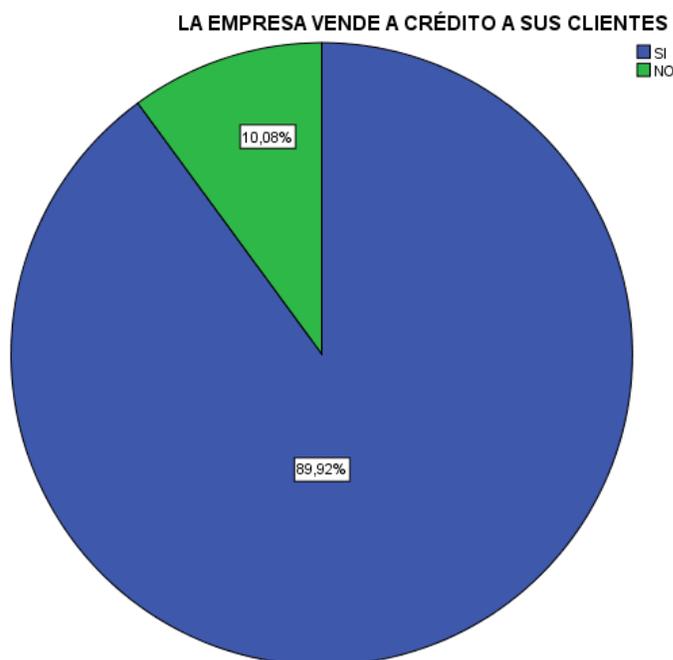
Pregunta 1: ¿La empresa vende a crédito a sus clientes?

Tabla 10

Frecuencia pregunta 1

LA EMPRESA VENDE A CRÉDITO A SUS CLIENTES				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	107	89,9	89,9	89,9
No	12	10,1	10,1	100,0
Total	119	100,0	100,0	

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 11*Pregunta 1*

Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De las 119 encuestas aplicadas a las empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha, cerca del 90% expresó que si venden a crédito y apenas el 10% vende al contado. Tomando en cuenta que las ventas a crédito ayudan a acelerar las ventas e incluso es una manera de obtener mayor ingreso siempre y cuando sean bien gestionadas, la mayoría de empresas optan por facturar más con cierto porcentaje de riesgo, pero a su vez trayendo grandes beneficios, aun así, existen empresas que prefieren no arriesgar el negocio al tener ventas a crédito, ya que vender a crédito implicaría cierto riesgo al no recuperar el dinero de las ventas realizadas.

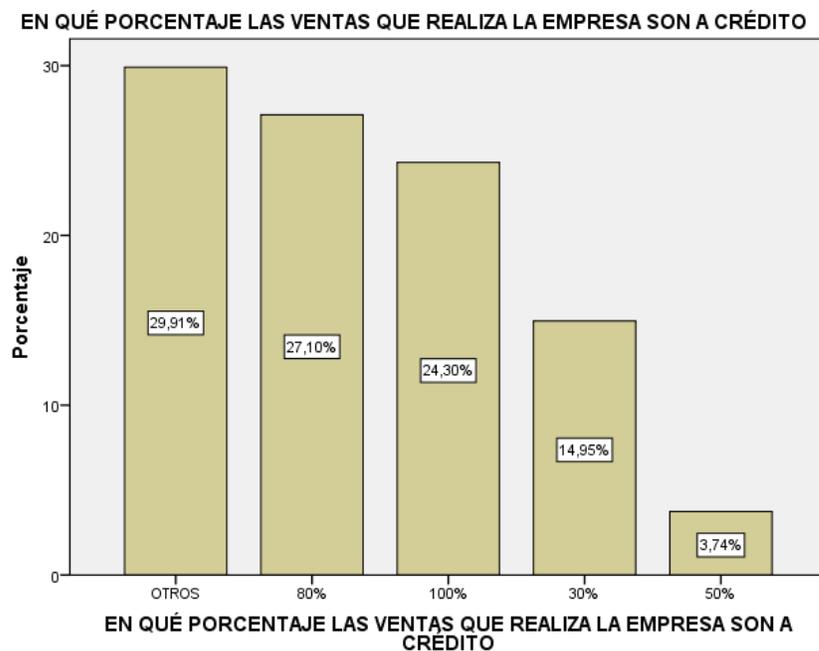
Pregunta 2: ¿En qué porcentaje las ventas que realiza la empresa son a crédito?

Tabla 11

Frecuencia pregunta 2

EN QUÉ PORCENTAJE LAS VENTAS QUE REALIZA LA EMPRESA SON A CRÉDITO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Otros	32	26,9	29,9	29,9
80%	29	24,4	27,1	57,0
100%	26	21,8	24,3	81,3
30%	16	13,4	15,0	96,3
50%	4	3,4	3,7	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 12**Pregunta 2**

Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De las 107 empresas que respondieron que sí venden a crédito, alrededor del 27% mencionan que sus ventas a crédito representan un 80%, el 24% de los encuestados un 100%, el 15% respondieron en un 30% y alrededor del 30% manifiesta que las ventas a crédito varia en otros porcentajes. Se debe considerar que vender a crédito le otorga a la empresa una ventaja competitiva porque ayuda a incrementar el número de clientes por la facilidad de pago, creando así una fidelización entre cliente y empresa.

Pregunta 3: ¿La empresa cuenta con políticas de crédito?

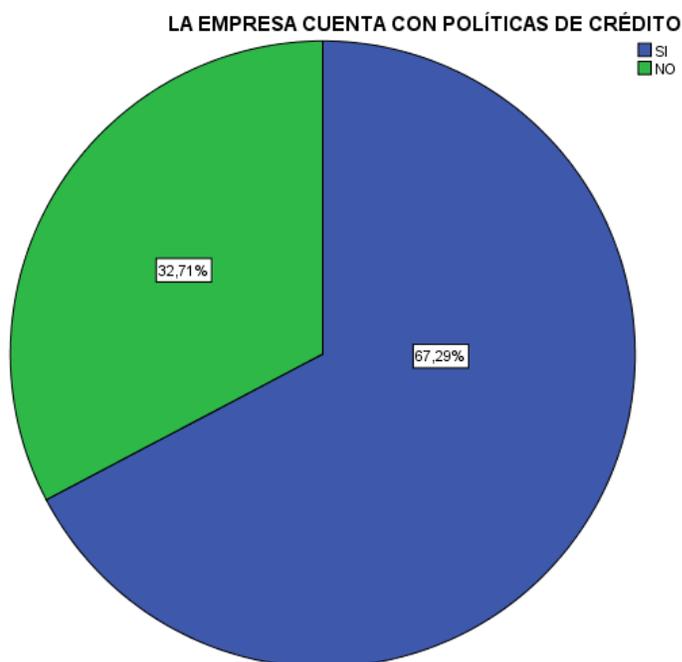
Si su respuesta es No dirigirse a la pregunta 5

Tabla 12

Frecuencia pregunta 3

LA EMPRESA CUENTA CON POLÍTICAS DE CRÉDITO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	72	60,5	67,3	67,3
No	35	29,4	32,7	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 13*Pregunta 3*

Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De los 107 encuestados, el 67% mencionó que si cuentan con políticas de crédito y alrededor del 33% respondió que no. Se puede acotar que la mayoría de empresas encuestadas si cuentan con políticas crediticias, sin embargo, el 33% de la muestra no estaría analizando a los clientes en base a políticas o estrategias pre establecidas, corriendo un riesgo de pérdida de liquidez sobre su capital de trabajo.

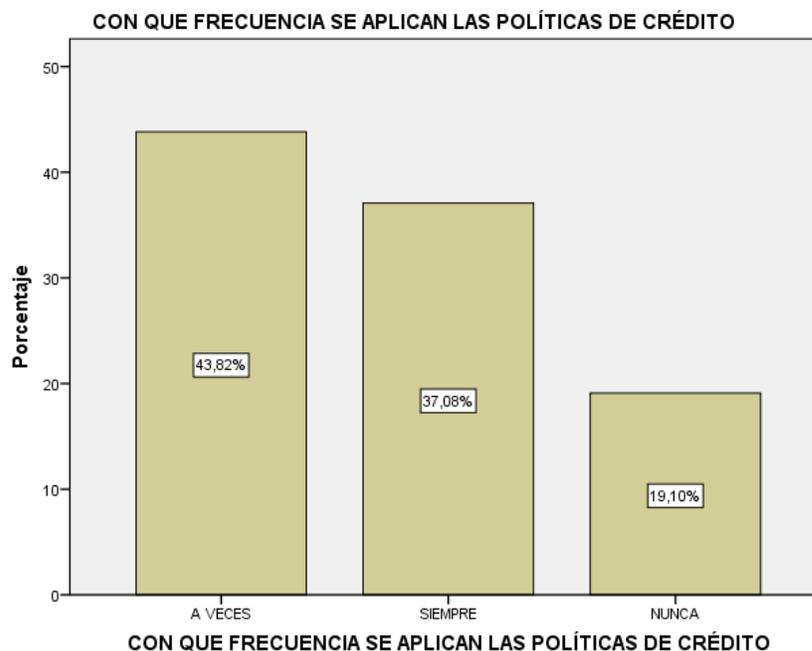
Pregunta 4: ¿Con que frecuencia se aplican las políticas de crédito?

Tabla 13

Frecuencia pregunta 4

CON QUE FRECUENCIA SE APLICAN LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
A veces	39	32,8	43,8	43,8
Siempre	33	27,7	37,1	80,9
Nunca	17	14,3	19,1	100,0
Total	89	74,8	100,0	
Sistema	30	25,2		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 14*Pregunta 4*

Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De los 72 encuestados que respondieron SI tienen políticas de crédito en la pregunta 3, alrededor del 44% manifiestan que solo a veces hacen uso de las políticas crediticias, el 37% menciona que siempre y el 19% aseguran que no usan las políticas de crédito. Lo que evidencia este análisis es que gran parte de las empresas a pesar de contar con políticas aprobadas y preestablecidas no las usan con regularidad en todas sus ventas a crédito, este tipo de acción pondría en riesgo la integridad de la empresa porque no se establece límites máximos de crédito y formas de pago.

Pregunta 5: Los plazos de crédito que se ofrecen a los clientes son:

Tabla 14

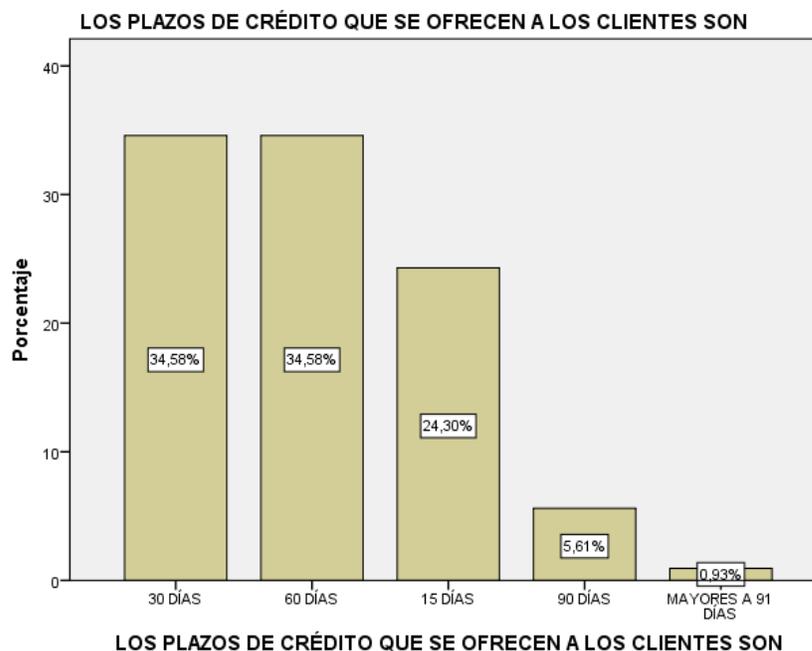
Frecuencia pregunta 5

LOS PLAZOS DE CRÉDITO QUE SE OFRECEN A LOS CLIENTES SON				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
30 días	37	31,1	34,6	34,6
60 días	37	31,1	34,6	69,2
15 días	26	21,8	24,3	93,5
90 días	6	5,0	5,6	99,1
Mayor a 91 días	1	,8	,9	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 15

Pregunta 5



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De los 107 encuestados, alrededor del 35% manifiesta que ofrecen a sus clientes plazos de hasta 30 días para la cancelación de un crédito, cerca del 35% brinda plazos de hasta 60 días, el 24% propone plazos de hasta 15 días, el 5% plantea plazos de hasta 90 días y casi el 1% promete plazos a sus clientes mayores a 91 días. Se evidencia que menos del 1% de las empresas otorgan plazos mayores a tres meses, la mayor parte de empresas concede a sus clientes plazos de pagos de uno a dos meses, esto como una estrategia para recuperar rápidamente capital y continuar con el giro del negocio.

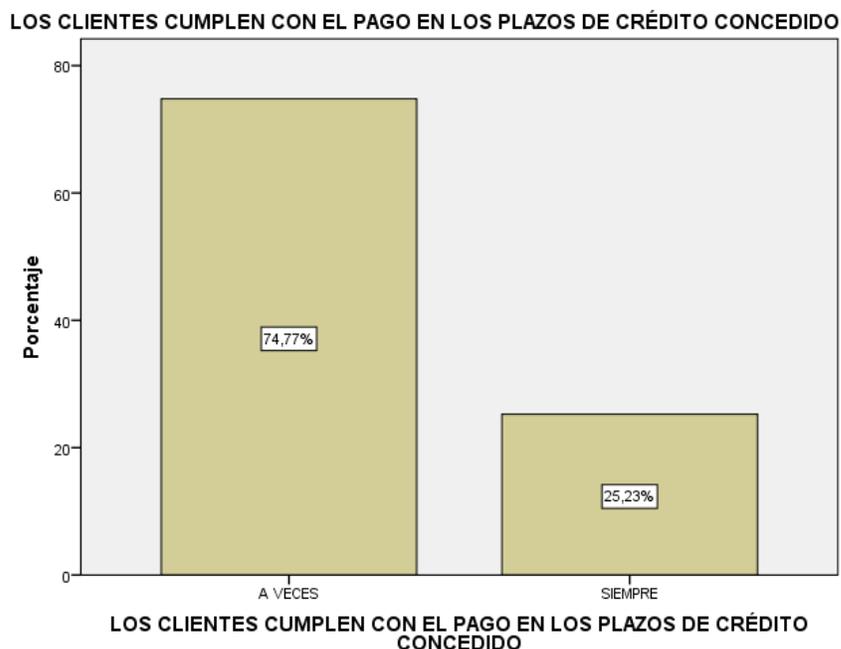
Pregunta 6: ¿Los clientes cumplen con el pago en los plazos de crédito concedidos?

Tabla 15

Frecuencia pregunta 6

LOS CLIENTES CUMPLEN CON EL PAGO EN LOS PLAZOS DE CRÉDITO CONCEDIDO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	80	67,2	74,8	74,8
Siempre	27	22,7	25,2	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 16*Pregunta 6*

Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De los 107 encuestados, alrededor del 75% manifiesta que solo a veces los clientes cumplen con el pago en el plazo establecido y que el 25% de clientes siempre pagan sus deudas hasta la fecha pactada. Esta pregunta revela en que porcentaje los clientes cumplen con sus obligaciones crediticias responsablemente a tiempo y su vez se observa que la gran mayoría tiene un retraso en sus pagos, lo que ocasionaría pérdida de confianza entre empresa y cliente. Este escenario se podría haber generado porque algunas empresas no hacen uso adecuado de políticas de crédito y tienen falencias al momento de evaluar la petición de crédito por parte de sus clientes.

Pregunta 7: La demora en el pago de los créditos por parte de los clientes es:

Tabla 16

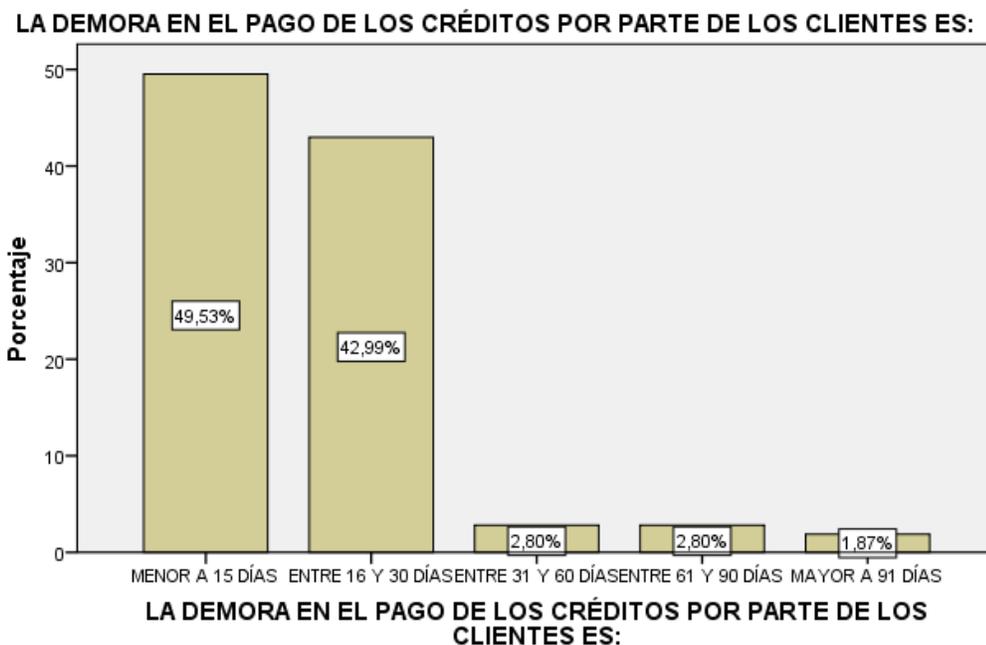
Frecuencia pregunta 7

LA DEMORA EN EL PAGO DE LOS CRÉDITOS POR PARTE DE LOS CLIENTES ES:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor a 15 días	53	44,5	49,5	49,5
Entre 16 y 30 días	46	38,7	43,0	92,5
Entre 31 y 60 días	3	2,5	2,8	95,3
Entre 61 y 90 días	3	2,5	2,8	98,1
Mayor a 91 días	2	1,7	1,9	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 17

Pregunta 7



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De los 107 encuestados, el 49% de clientes se demora en cumplir con el pago del crédito concedido en menos de 15 días, casi el 43% entre 16 y 30 días, alrededor del 3% de los clientes pagan sus deudas entre 31 y 60 días, cerca del 3% de clientes se demoran entre 61 y 90 días, y aproximadamente el 2% tiene un atraso de más de 91 días. Este ítem tiene relación con la pregunta 5 y se observa que la mayor parte de clientes cumplen con el pago en el plazo establecido. Un punto a destacar es que sí existe un retraso en los días pagos, pero la mayoría de empresas denotan una buena gestión y seguimiento sobre este tipo de cuentas.

Pregunta 8: Los plazos de crédito que le ofrecen sus proveedores son:

Tabla 17

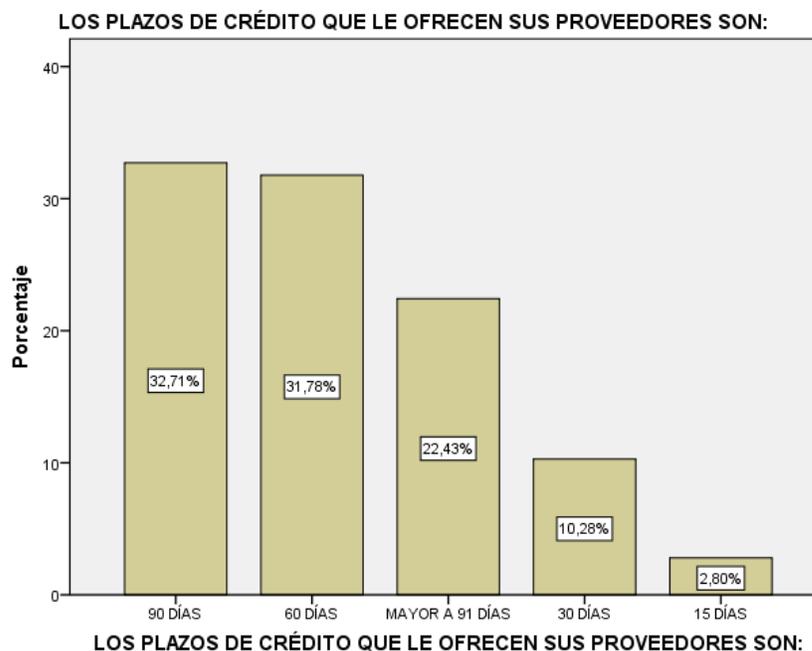
Frecuencia pregunta 8

LOS PLAZOS DE CRÉDITO QUE LE OFRECEN SUS PROVEEDORES SON:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
90 días	35	29,4	32,7	32,7
60 días	34	28,6	31,8	64,5
Mayor a 91 días	24	20,2	22,4	86,9
30 días	11	9,2	10,3	97,2
15 días	3	2,5	2,8	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 18

Pregunta 8



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De los 107 encuestados, alrededor de 33% de los proveedores otorgan plazos de pago de 90 días, casi el 32% 60 días, el 22% mayor a 91 días, en un plazo menor a 30 días el 10% de la muestra y cerca del 3% los proveedores otorgan plazos de pago de 15 días. Se podría acotar que la mayoría de proveedores facilita a las empresas el adquirir mercadería a crédito en un plazo de hasta 90 días, permitiendo que las empresas roten su inventario en un tiempo más prolongado, es decir, que existe un gran poder de negociación entre empresas y proveedores.

Pregunta 9: La demora en el pago de los créditos por parte de la empresa a los proveedores es:

Tabla 18

Frecuencia pregunta 9

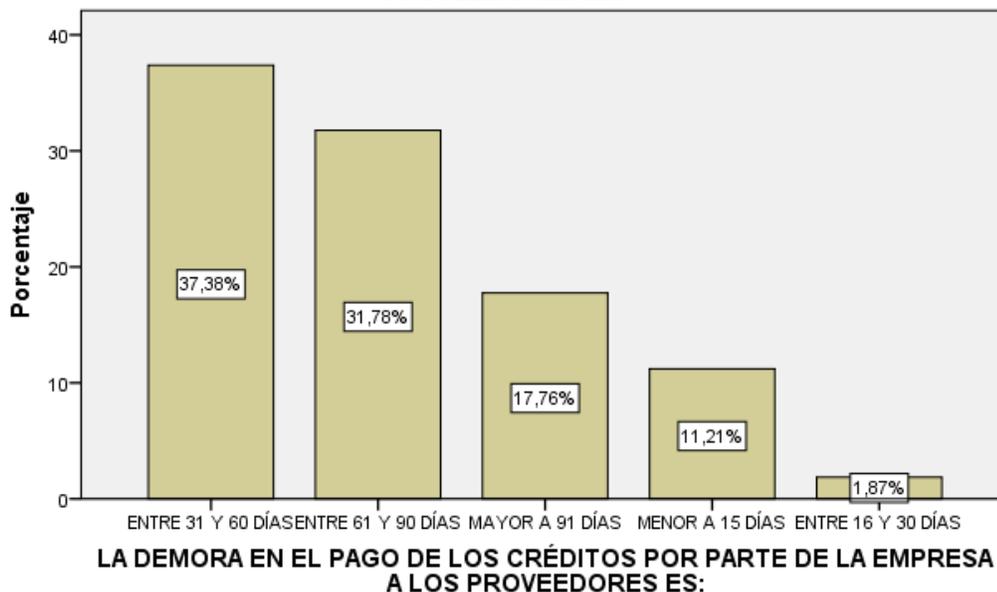
LA DEMORA EN EL PAGO DE LOS CRÉDITOS POR PARTE DE LA EMPRESA A LOS PROVEEDORES ES:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 31 y 60 días	40	33,6	37,4	37,4
Entre 61 y 90 días	34	28,6	31,8	69,2
Mayor a 91 días	19	16,0	17,8	86,9
Menor a 15 días	12	10,1	11,2	98,1
Entre 16 y 30 días	2	1,7	1,9	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 19

Pregunta 9

LA DEMORA EN EL PAGO DE LOS CRÉDITOS POR PARTE DE LA EMPRESA A LOS PROVEEDORES ES:



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

De los 107 encuestados, el 37% mencionan que los pagos a proveedores lo realizan en un periodo de 31 a 60 días, alrededor del 32% entre 61 y 90 días, casi el 18% en más de 91 días, el 11% en un plazo menor a 15 días y cerca del 2% lo realiza entre 16 y 30 días. Este ítem tiene relación con la pregunta 8 y se observa que la mayor parte de las empresas cumplen con las obligaciones de pago a sus proveedores en el tiempo estimado y pactado por ambos, es por eso que las empresas deben tener un seguimiento y control de los créditos concedidos hasta su recuperación evitando que exista retrasos.

Pregunta 10: El hecho de no poder recuperar a tiempo las cuentas por cobrar afecta en mayor proporción a:

Tabla 19

Frecuencia pregunta 10

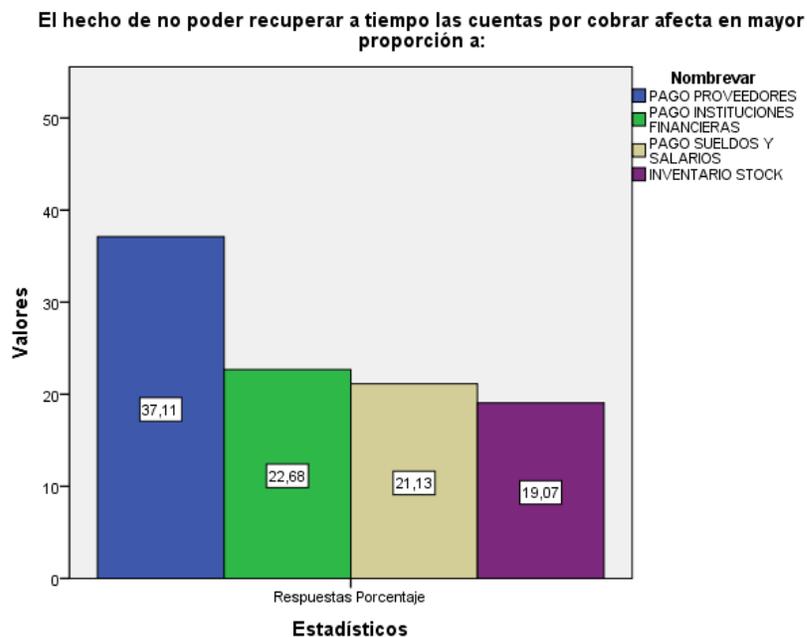
EL HECHO DE NO PODER RECUPERAR A TIEMPO LAS CUENTAS POR COBRAR			
Afecta en mayor proporción a:			
	Respuestas		Porcentaje de
	N	Porcentaje	casos
Pago proveedores	72	37,1%	69,9%
Pago instituciones financieras	44	22,7%	42,7%
Pago sueldos y salarios	41	21,1%	39,8%
Inventario stock	37	19,1%	35,9%
Total	194	100,0%	188,3%

Nota. Grupo de dicotomía tabulado en el valor 1. Elaboración a través del programa

SPSS

Figura 20

Pregunta 10



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

Las 107 empresas del sector comercial mayorista que aceptaron otorgar un crédito comercial a su vez aceptan el riesgo o la probabilidad de que existan atrasos en los pagos por parte de sus clientes lo que repercute en ciertas áreas, según las respuestas obtenidas, 77 empresas que representan el 37.11% de la muestra, aceptaron que la no recuperación de los créditos concedidos repercute en el pago a proveedores, el 22.68% pago instituciones financieras, 21.13% en pagos de sueldos y salarios y tan solo el 19.07% sugiere que influye en el inventario en stock. Se podría decir que si los clientes no pagaran sus deudas a tiempo la empresa tendría un atraso evidente con sus proveedores lo que generaría caer en mora y su poder de negociación disminuiría.

Pregunta 11: El tiempo de reposición de mercadería es:

Tabla 20

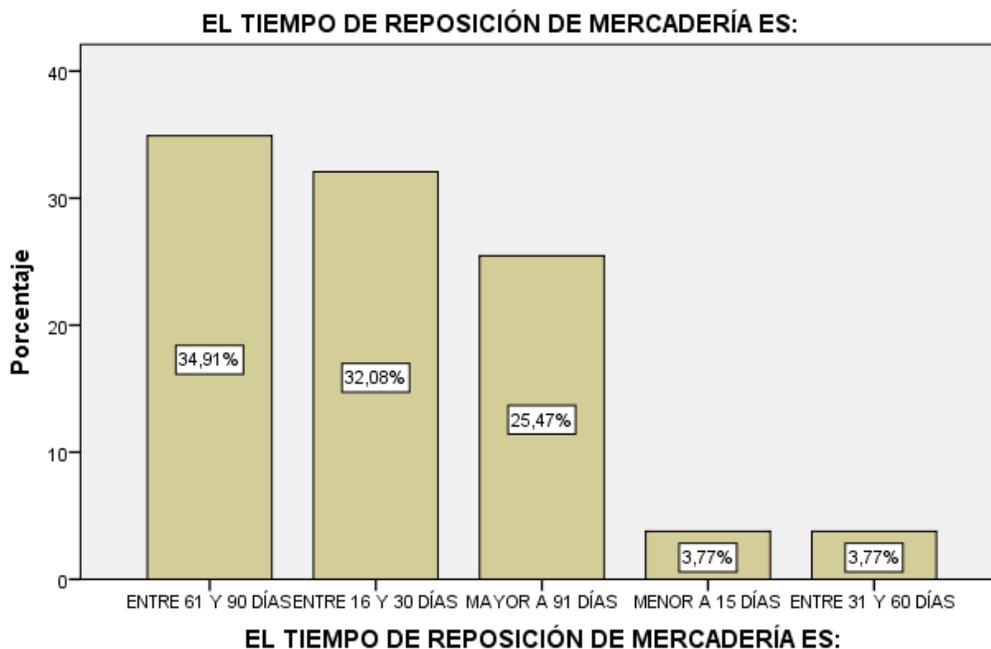
Frecuencia pregunta 11

EL TIEMPO DE REPOSICIÓN DE MERCADERÍA ES:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 61 y 90 días	37	31,1	34,9	34,9
Entre 16 y 30 días	34	28,6	32,1	67,0
Mayor a 91 días	27	22,7	25,5	92,5
Menor a 15 días	4	3,4	3,8	96,2
Entre 31 y 60 días	4	3,4	3,8	100,0
Total	106	89,1	100,0	
Sistema	13	10,9		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 21

Pregunta 11



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

Para la mayoría de encuestados 34.91%, el tiempo de reposición de mercadería estaría entre 16 y 90 días es decir que dependiendo su giro de negocio hacen durante este tiempo la reposición de su stock, considerando que entre las empresas que escogieron esta opción son mayoristas de materiales de minería, equipos de computación, equipos médicos, cirugía, etc. A su vez el 32.08% de empresas realizan este proceso en 16 y 30 días, el 25.47% lo hacen en un plazo mayor a 91 días, y el 3.77% realiza sus pedidos en un lapso más corto como en 31 a 60 días o menor a 15 días. Se puede deducir que el tiempo de reposición de la mercadería oscila entre máximo de 90 y mínimo 16 días.

Pregunta 12: El tiempo que tarda el inventario en salir a la venta es:

Tabla 21

Frecuencia pregunta 12

EL TIEMPO QUE TARDA EL INVENTARIO EN SALIR A LA VENTA ES:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 61 y 90 días	50	42,0	46,7	46,7
Mayor a 91 días	40	33,6	37,4	84,1
Menor a 15 días	6	5,0	5,6	89,7
Entre 31 y 60 días	6	5,0	5,6	95,3
Entre 16 y 30 días	5	4,2	4,7	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 22

Pregunta 12



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

La presente tabulación tiene relación con la pregunta numero 11 representada en la Figura 21 porque si su reposición de mercadería oscila entre máximo de 90 y mínimo 16 días, el tiempo que tarda en salir el inventario según los encuestados es de entre 61 y 90 lo que representa 46.73%, 37.38% tarda en salir en un periodo mayor de 91 días, mientras que el 5.71% de la población vende su mercadería en un tiempo menor a 15 días y máximo 60 días y el 4.67% tarda entre 16 y 30 días. Dependiendo en lo que se especializan o venden cada empresa depende el tiempo en que tardan en vender su inventario, por ejemplo, existen empresas mayoristas de vegetales y frutas, es así que, por ser alimentos de primero necesidad y perecederos su inventario rota en menor tiempo que una empresa que vende mercadería no perecedera.

Pregunta 13: ¿Qué factores consideran importantes antes de otorgar un crédito comercial a sus clientes?

Tabla 22

Frecuencia pregunta 13

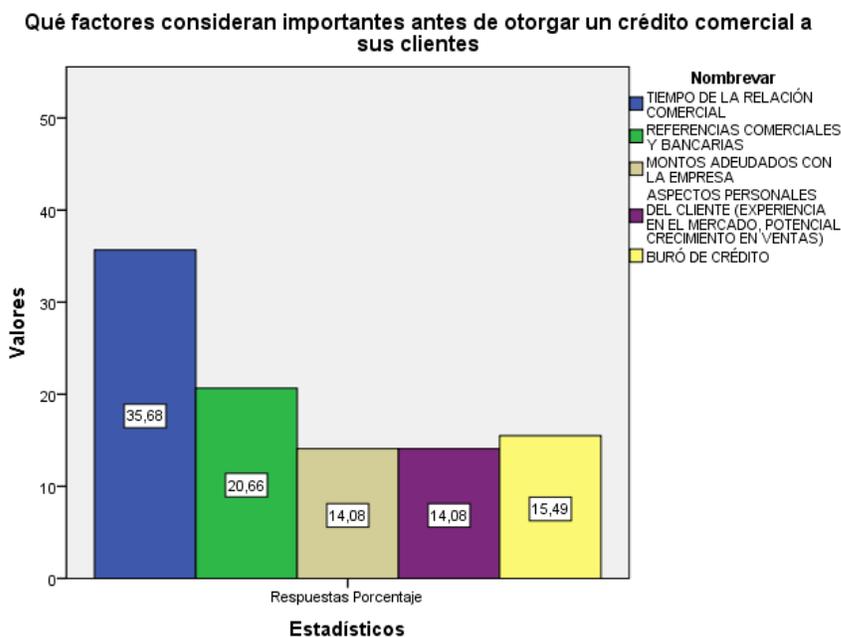
QUÉ FACTORES CONSIDERAN IMPORTANTES ANTES DE OTROGAR UN CRÉDITO COMERCIAL A SUS CLIENTES:			
	Respuestas		Porcentaje
	N	Porcentaje	de casos
Tiempo de la relación comercial	76	35,7%	73,8%
Referencias comerciales y bancarias	44	20,7%	42,7%
Montos adeudados con la empresa	30	14,1%	29,1%
Aspectos personales del cliente (experiencia en el mercado, potencial crecimiento en ventas)	30	14,1%	29,1%
Buró de crédito	33	15,5%	32,0%
Total	213	100,0%	206,8%

Nota. Grupo de dicotomía tabulado en el valor 1. Elaboración a través del programa

SPSS

Figura 23

Pregunta 13



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

Existen varios factores que inciden en el criterio por parte de la persona encargada de ventas al momento de extender un crédito comercial, según el criterio por parte de las personas encuestadas el 35.68% relacionan al cliente con el tiempo de la relación comercial existente entre ambos, el 20.66% referencias comerciales y bancarias, el 15.49% toman en cuenta la información del buró de crédito y por último el 14.08% consideran los montos adeudados por el cliente a la empresa y sus aspectos personales como es la experiencia en el mercado y su potencial de crecimiento en ventas. Es decir que según el juicio de la o las personas encargadas de esta área evalúan con mayor frecuencia el tiempo de relación comercial entre cliente – empresa, es decir, su decisión se basa en un historial de ventas antes de otorgar un crédito.

Pregunta 14: ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para la calificación de crédito?

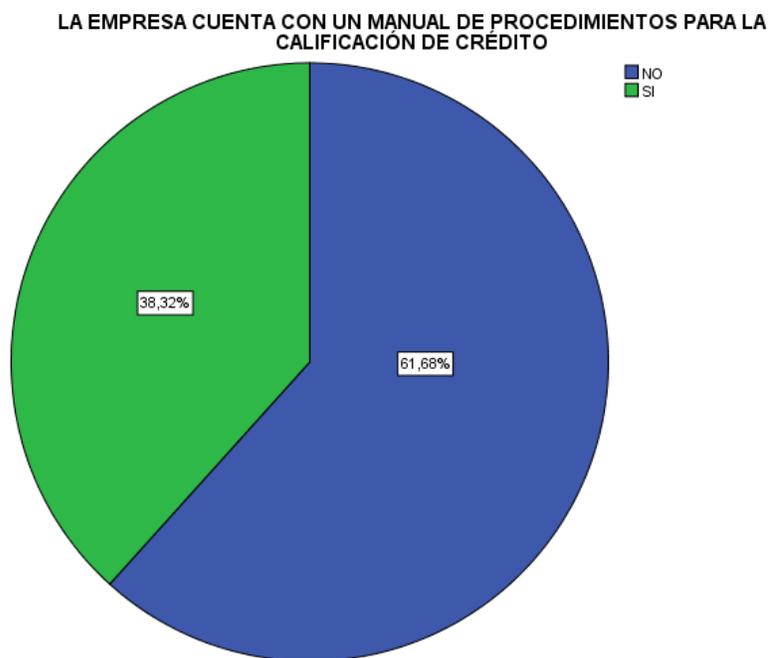
Si su respuesta es No dirigirse a la pregunta 16

Tabla 23

Frecuencia pregunta 14

LA EMPRESA CUENTA CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	66	55,5	61,7	61,7
Si	41	34,5	38,3	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 24*Pregunta 14*

Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

Las empresas que cuentan con manual de procedimientos para la calificación de crédito se ven representadas en un 38.32%, y en un 61.68% las que no cuentan con un manual de este tipo, quienes pueden apoyarse de la propuesta de la presente investigación la misma que cuenta con diseños tanto cualitativos como cuantitativos.

Pregunta 15: Considera que “El Manual de procedimientos para la calificación de crédito” ayuda a la empresa a minimizar el riesgo crediticio

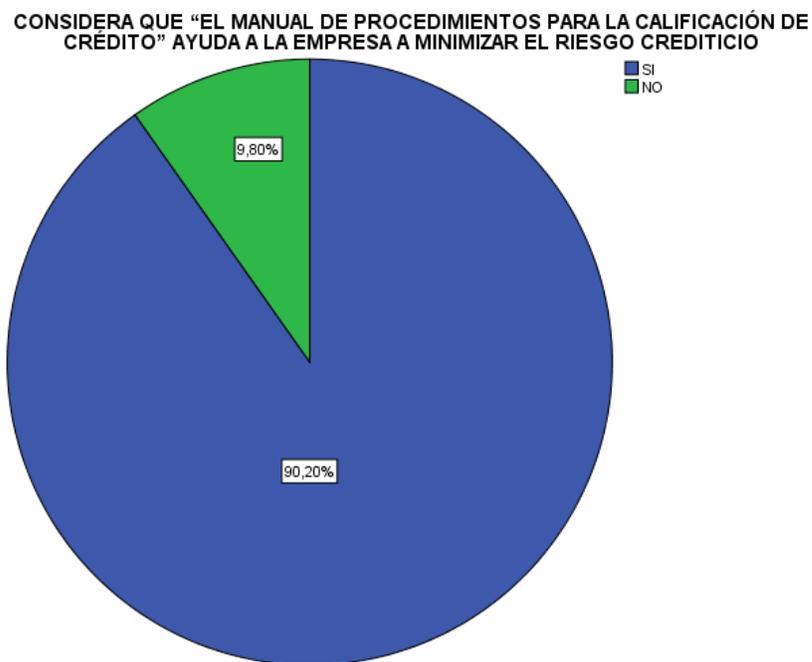
Argumente su respuesta

Tabla 24

Frecuencia pregunta 15

CONSIDERA QUE “EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO” AYUDA A LA EMPRESA A MINIMIZAR EL RIESGO CREDITICIO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	46	38,7	90,2	90,2
No	5	4,2	9,8	100,0
Total	51	42,9	100,0	
Sistema	68	57,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 25*Pregunta 15*

Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

46 empresas que representan el 90.20% del sector muestral contestaron que Sí consideran importante el manual de procedimientos orientado a la calificación de crédito porque de cierta manera ayuda al personal que trabaja en las áreas de cuentas por cobrar y ventas por que propone e indica los procedimientos y políticas adecuadas para cada una de ellas, pero de igual manera el 9.80% que manifestaron que no, es decir, 5 empresas aseguraron el hecho de contar con este tipo de herramientas no asegura que existan pérdidas significativas que sobrepasen su frontera de pérdida no esperada, porque solo es para control interno mas no mide ni mitiga el comportamiento del ambiente externo donde se desarrollan las actividades del cliente.

Pregunta 16: ¿En qué porcentaje considera que se encuentra la cartera vencida?

Tabla 25

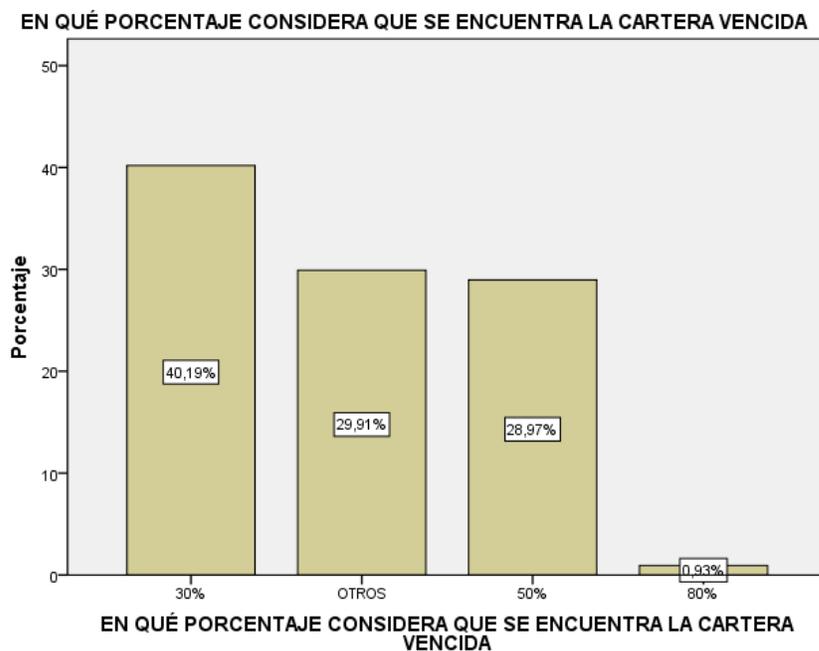
Frecuencia pregunta 16

EN QUÉ PORCENTAJE CONSIDERA QUE SE ENCUENTRA LA CARTERA VENCIDA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
30%	43	36,1	40,2	40,2
Otros	32	26,9	29,9	70,1
50%	31	26,1	29,0	99,1
80%	1	,8	,9	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 26

Pregunta 16



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

Considerando hasta la fecha de presentación de este trabajo, el porcentaje con mayor frecuencia de cartera vencida o créditos en mora fue el 30%, respuesta que pertenece a 43 empresas del sector, el segundo porcentaje representativo es la opción otros, ya que parte de las empresas no se pudieron identificar en la escala propuesta, mientras que el 28.97% tiene una cartera vencida del 50% sobre sus ventas y por último el 0.93% de la muestra manifiesta que tiene un 80% de cartera vencida.

Pregunta 17: ¿Considera que la no recuperación de los créditos concedidos (Riesgo de crédito) incide en el tiempo propuesto para la compra, venta y el cobro de los bienes que ofrece la empresa (Ciclo Operativo)? ¿Por qué?

Tabla 26

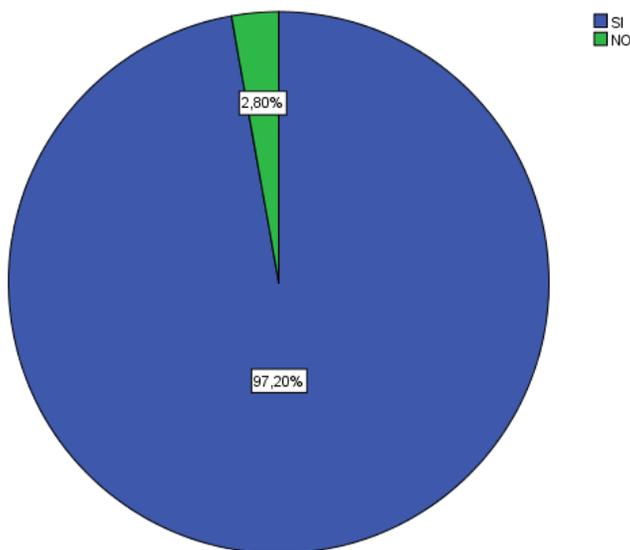
Frecuencia pregunta 17

CONSIDERA QUE LA NO RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS (RIESGO DE CRÉDITO) INCIDE O AFECTA EN EL TIEMPO PROPUESTO PARA LA COMPR A, VENTA Y EL COBRO DE LOS BIENES QUE OFRECE LA EMPRESA (CICLO OPERATIVO)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	104	87,4	97,2	97,2
No	3	2,5	2,8	100,0
Total	107	89,9	100,0	
Sistema	12	10,1		
Total	119	100,0		

Nota. Elaboración a través del programa SPSS

Figura 27*Pregunta 17*

CONSIDERA QUE LA NO RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS (RIESGO DE CRÉDITO) INCIDE O AFECTA EN EL TIEMPO PROPUESTO PARA LA COMPRA, VENTA Y EL COBRO DE LOS BIENES QUE OFRECE LA EMPRESA (CICLO OPERATIVO)



Nota. Gráfico obtenido a través del programa SPSS

Análisis e interpretación:

Este ítem es representativo para la investigación debido a que está orientado y estructurado en base a la hipótesis alterna. Es así que el 97,20% de la muestra aprueba que si existe incidencia entre el riesgo de crédito y el ciclo operacional, sus razones radican en que si no se recupera a tiempo el dinero de las ventas a crédito las operaciones propias de la empresa tales como adquisición de inventario, pago a proveedores presentarían deficiencias y no se podría hacer frente a obligaciones con instituciones financieras o terceras personas por la falta de liquidez consecuencia que ocurre si no se gestiona o administra a tiempo este tipo de riesgo.

4.1.2. Discusión de resultados

Parte de esta sección pretende dar a conocer como fue la manera o el proceso que se siguió para determinar qué tipo de pruebas estadísticas se pueden aplicar en la investigación y así comprobar la hipótesis planteada, la misma que se estructuró en fases y pasos.

Valor de prueba para las preguntas 2 y 9

Fase 1: En esta fase se realiza una evaluación de supuestos para determinar el tipo de prueba que se aplicará estas pueden ser paramétricas o no paramétricas.

Paso 1: Se reconoce las preguntas que van a validar la hipótesis las mismas que son tomadas de la herramienta encuesta conjuntamente con sus respuestas analizadas por el SPSS. En este caso se tomó las preguntas 2 y 9 las mismas que son:

- Pregunta 2. ¿En qué porcentaje las ventas que realiza la empresa son a crédito?
 1. El 30%
 2. El 50%
 3. El 80%
 4. El 100%
 5. Otros

- Pregunta 9. ¿La demora en el pago de los créditos por parte de la empresa a los proveedores es?
 1. Menor a 15 días
 2. Entre 16 y 30 días
 3. Entre 31 y 60 días
 4. Entre 61 y 90 días
 5. Mayor a 90 días

Paso 2: Se evalúa si las preguntas cumplen con los supuestos para aplicar ya sea la Prueba Paramétrica de Coeficiente de Correlación de Pearson o la Prueba no Paramétrica de Coeficiente de Correlación para rangos ordenados de Spearman.

- **Primer supuesto:**

Tabla 27

Primer Supuesto Estadístico

Prueba Estadística	Supuesto N °1
Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson	Las variables deben estar en su forma numérica.
Coeficiente de Correlación por rangos de Spearman	Las variables son ordinales o numéricas.

Nota. Adaptado de *Correlación de Pearson y Spearman en SPSS - Investigación de Mercados II UADE* [Archivo Video], de Vailati, 2020, YouTube, (<https://www.youtube.com>).

Decisión: Las dos variables tienen una estructura numérica así que cumplen el primer supuesto de los dos tipos de pruebas estadísticas.

- **Segundo supuesto:**

Tabla 28

Segundo Supuesto Estadístico de Pruebas de Normalidad

Prueba Estadística	Supuesto N °2
Coeficiente de Correlación Lineal de Pearson	Las variables tienen distribución normal
Coeficiente de Correlación por rangos de Spearman	Las variables difieren de la distribución normal

Nota. Elaborado a partir de *Correlación de Pearson y Spearman en SPSS - Investigación de Mercados II UADE* [Archivo Video], de Vailati, 2020, YouTube, (<https://www.youtube.com>).

Para determinar si las variables tienen una distribución normal se plantea dos hipótesis por cada pregunta, como se muestra a continuación:

Hipótesis por pregunta N ° 2

- **H₀**: El porcentaje de las ventas que realiza la empresa a crédito tiene distribución normal
- **H₁**: El porcentaje de las ventas que realiza la empresa a crédito difiere de la distribución normal

Hipótesis por pregunta N ° 9

- **H₀**: La demora en el pago de los créditos por parte de la empresa a los proveedores tiene distribución normal
- **H₁**: La demora en el pago de los créditos por parte de la empresa a los proveedores difiere de la distribución normal

Fase 2: Aplicación de pruebas de normalidad en el programa SPSS

Paso 1: Nivel de significancia

$\alpha = 0,05\%$

Para la aplicación el SPSS toma como nivel de significancia el 0.05% la misma que representa la probabilidad de rechazar la hipótesis nula.

Paso 2: Valor de prueba

- Kolmogorov-Smirnov^a (n>=50)
- Shapiro-Wilk (n<50)

El programa arroja dos tipos de resultados, pero se debe escoger según la muestra, en la investigación se tomó la prueba de Kolmogorov Smirnov que es apto para muestras mayores de 50 por la razón que se evaluó a 119 empresas del sector comercial Mayorista.

Paso 3: Aplicación y resultados

Tabla 29

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig
En qué porcentaje las ventas que realiza la empresa son a crédito	,185	107	,00 0	,852	107	,00 0
La demora en el pago de los créditos por parte de la empresa a los proveedores es:	,223	107	,00 0	,861	107	,00 0

Nota. Corrección de significación de Lilliefors. Elaboración a través del programa SPSS

Fase 3: Resultados

Resultados Kolmogorov Smirnov

- Kolmogorov-Smirnov^a (Pregunta 2): 0,185
- Kolmogorov-Smirnov^a (Pregunta 9): 0,223

Resultados y Comparación de p y α

Pregunta 2

ρ valor= 0,000 < α = 0,05

Pregunta 9

ρ valor= 0,000 < α = 0,05

Fase 4: Decisión

Decisión

En las dos preguntas se rechaza la H0, es decir, se acepta la H1 es decir las dos tienen una distribución que difiere de la distribución normal y se debe aplicar PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS COMO EL DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Valor de prueba para la pregunta 17

Fase 1: En esta fase se realiza una evaluación de supuestos para determinar si la pregunta 17 es apta para aplicar prueba no paramétrica Chi - Cuadrado.

Paso 1: Se reconoce la pregunta que va ayudar a validar la hipótesis la misma que fue tomada de la herramienta encuesta conjuntamente con sus respuestas analizadas por el SPSS. En este caso se tomó la pregunta 17:

- Pregunta 17. ¿Considera que la no recuperación de los créditos concedidos (Riesgo de crédito) incide en el tiempo propuesto para la compra, venta y el cobro de los bienes que ofrece la empresa (Ciclo Operativo)?

1. SI
2. NO

Paso 2: Se evalúa si la pregunta cumple con los supuestos para aplicar la Prueba no Paramétrica de Chi Cuadrado.

Tabla 30

Supuestos para Chi-cuadrado

Prueba No Paramétrica	Supuestos
	La variable es categórica (variable nominal)
Prueba No Paramétrica del Chi-Cuadrado	La variable tiene dos categorías (SI y NO) Las categorías de la variable son mutuamente excluyentes.

Nota. Elaborado a partir de *Estadísticos Básicos en SPSS - Investigación de Mercados II UADE* [Archivo Video], de Vailati, 2020 YouTube, (<https://www.youtube.com>).

Fase 2: Decisión

La pregunta N ° 17 cumple con todos los supuestos para la PRUEBA NO PARAMÉTRICA DEL CHI-CUADRADO.

4.1.3. Comprobación de hipótesis

Después de haber realizado el análisis para determinar qué tipos de pruebas se aplicará en el estudio, se concluyó que la comprobación de hipótesis de la investigación se realizará a través de pruebas no paramétricas de COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN y CHI-CUADRADO. Es importante mencionar que se siguió un proceso para determinar la utilización de este tipo de pruebas, donde se tomó en consideración la significancia y el tipo de variables.

4.1.3.1. Pruebas no paramétricas.

Scientific European Federation Osteopaths (2014), expone que:

Las pruebas estadísticas no paramétricas son las que, a pesar de basarse en determinadas suposiciones, no parten de la base de que los datos analizados adoptan una distribución normal. Se denominan pruebas no paramétricas aquellas que no presuponen una distribución de probabilidad para los datos, por ello se conocen también como de distribución libre (distribución free). En la mayor parte de ellas los resultados estadísticos se derivan únicamente a partir de procedimientos de ordenación y recuento, por lo que su base lógica es de fácil comprensión.

Las pruebas estadísticas no paramétricas no requieren que su muestra tenga una distribución normal, es por eso que después haber hecho el análisis para determinar qué tipo de prueba beneficia a la investigación se concluyó que se deberían aplicar pruebas no paramétricas obteniendo así resultados basados o derivados a partir de procedimiento de ordenación y recuento en el programa SPSS.

4.1.3.2. Prueba de Chi-Cuadrado para una muestra.

Según, Universidad Carlos III de Madrid (2019)

La prueba Chi- cuadrado para una muestra permite averiguar si la distribución empírica de una variable categórica se ajusta o no (se parece o no) a una determinada distribución teórica (uniforme, binomial, multinomial, etc.). Esta hipótesis de ajuste, o mejor, de bondad de ajuste, se pone a prueba utilizando un estadístico originalmente propuesto por Pearson para comparar las frecuencias observadas o empíricas con las esperadas o teóricas de cada categoría, es decir, un estadístico diseñado para comparar las frecuencias de hecho obtenidas en una muestra concreta con las frecuencias que deberíamos encontrar si la variable realmente siguiera la distribución teórica propuesta en la hipótesis nula. (p. 380)

La prueba Chi-Cuadrado aportó en la investigación debido a que se aplicó en una sola pregunta que está ligada a la comprobación de la hipótesis alterna, este tipo de prueba no paramétrica esta direccionada a variables nominales o cualitativas y pretende demostrar si existe dependencia o relación entre una o dos variables. Si las variables según los resultados fueran independientes o no tuvieran correlación se podría decir que no existe un grado de dependencia, ni una influye en la otra.

4.1.3.3. Coeficiente de Correlación de Spearman.

Según, Dagnino (2014) expresa que:

Cuando se tiene sospechas acerca de la normalidad de la distribución es preferible usar un método alternativo para datos no paramétricos. El más conocido es el coeficiente de correlación de Spearman, que se basa en asignar rangos a los valores de las variables en cuestión. El coeficiente de regresión se anota como r_s o a veces como rho de Spearman. Su cálculo es exactamente igual que el de Pearson, pero sobre los rangos y no los valores absolutos. Su potencia puede ser similar o sólo levemente menor. (p. 150)

El coeficiente de correlación de Spearman es la mejor opción de prueba estadística cuando la muestra no tiene una distribución normal, a su vez utiliza rangos o números de orden de cada grupo de la muestra y los compara para de esta manera determinar cuál es su grado de dependencia o independencia entre las dos variables aleatorias a estudiar.

4.1.3.4. Estadístico de la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 31

Correlación

CORRELACIONES			
		En qué porcentaje las ventas que realiza la empresa son a crédito	La demora en el pago de los créditos por parte de la empresa a los proveedores es:
En qué	Coeficiente		
porcentaje las	de	1,000	,276**
ventas que	correlación		
realiza la	Sig. (bilateral)	.	,004
empresa son a	N	107	107
crédito			
La demora en el	Coeficiente		
pago de los	de	,276**	1,000
créditos por	correlación		
parte de la	Sig. (bilateral)	,004	.
empresa a los	N	107	107
proveedores es:			

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Información obtenida en el programa SPSS

Nivel de significancia $\alpha = 0,05$ **Valor de prueba****Tabla 32***Valor de prueba de coeficiente de correlación de Spearman*

Intervalo	Descripción
[0 a 0,2]	Muy baja o muy débil
<0,2 a 0,4]	Baja o débil
<0,4 a 0,6]	Moderada
<0,6 a 0,8]	Alta o fuerte
<0,8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

Valor del coeficiente de correlación de Spearman= 0,276**Comparación de valor de p (Significancia) y alfa (α)** $p \text{ valor} = 0,004 < \alpha = 0,05$ **Decisión**

Se rechaza la H0 y se acepta la H1 alterna, porque el p valor (0,004) es menor al valor de α (0,05), según los intervalos de Spearman (Tabla 32), existe una relación lineal baja, directa y significativa entre el porcentaje de ventas que se realiza a crédito (riesgo de crédito) y la demora en el pago de los créditos por parte de la empresa a los proveedores (ciclo operacional) de las empresas del sector Comercial Mayorista de la provincia de Pichincha.

Tabla 33*Tabla de Contingencia SPSS*

Tabla de Contingencia SPSS			
	N observado	N esperada	Residuo
SI	104	53,5	50,5
NO	3	53,5	-50,5
Total	107		

Nota. Información obtenida en el programa SPSS

En la Tabla 33 se detalla las frecuencias observadas y esperadas, así como las diferencias entre las dos, a continuación, se revisará cada una de ellas:

N observado: Es la frecuencia observada por cada fila, en la tabla se detalla el número de empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha que en total son 107, de las cuales 104 consideran que la no recuperación de los créditos concedidos (riesgo de crédito) incide o afecta en el tiempo propuesto para la compra, venta y el cobro de los bienes que ofrece la empresa (ciclo operativo) y 3 consideran que no incide.

N esperado: Muestra el valor esperado para cada fila, debido que para cada fila se suman las frecuencias observadas y se divide para el número de filas en donde 107 empresas observadas y alrededor de 53 contestaron entre las alternativas de SI y NO.

Residual: Presenta en residuo, para ello se calcula a través de la frecuencia observada menos el valor esperado. La tabla muestra que hay empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha que piensan que la no recuperación de créditos concedidos no incide en el tiempo propuesto para la compra, venta y el cobro de los bienes.

Tabla 34*Estadísticos de contraste*

Estadísticos de Contraste	
	Opciones
Chi-cuadrado	95,336a
Gl	1
Sig. asintótica	,000

Nota. (a). 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 53,5. Información obtenida en el programa SPSS

Decisión

La Tabla 34, presenta información necesaria para tomar una decisión sobre la hipótesis planteada en la investigación, el valor estadístico Chi-cuadrado 95,336 con un grado de libertad ($gl = \text{número de categorías} - 1$) y su nivel crítico el mismo que establece si el resultado se puede considerar estadísticamente significativo donde en el análisis arrojó un valor de ($Sig = 0,000$). El estudio planteado toma un nivel de confianza del 99% con un nivel crítico del 0,01, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa concluyendo que la gestión del riesgo de crédito tiene una incidencia directa en el ciclo operacional de las empresas del sector Comercial Mayorista de la provincia de Pichincha.

4.1.3.6. Cálculo del Ciclo Operacional Perteneiente al Sector Comercial

Mayorista de la Provincia de Pichincha, año 2018 – 2019.

4.1.3.6.1. Año: 2018.

INDICADORES:

Valores en dólares, calculados en base de los informes presentados en los Balances de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Sector G46- Comercio al por Mayor, Excepto el de Vehículos Automotores y Motocicletas de la Provincia de Pichincha.

1. PERIODO MEDIO DE COBRANZA (Días Rotación Cuentas por Cobrar):

TOTAL CUENTAS POR COBRAR	\$28.631.779,45
TOTAL VENTAS NETAS	\$644.890.747,36

$$PMC = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

PMC=	16,2052
PMC≈	16 días

2. PERIODO MEDIO DE PAGO (Días rotación Cuentas por Pagar):

TOTAL DE CUENTAS POR PAGAR	\$107.406.091,62
TOTAL COSTO DE VENTAS	\$440.178.113,57

$$PMP = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Pagar} * 365}{\text{Costo de Ventas}}$$

PMP=	89,0621824
PMP≈	89 días

3. PERIODO MEDIO DE INVENTARIO (Días rotación inventario):

TOTAL COSTO DE VENTAS	\$440.178.113,57
TOTAL INVENTARIO DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERIA EN ALMACEN (EXCLUYENDO OBRAS/INMUEBLES TERMINADOS PARA LA VENTA	\$74.597.175,37

$$PMI = \frac{\text{Inventario} * 365}{\text{Costo de ventas}}$$

PMI= 61,85670793
 PMI≈ 62 días

4. CICLO OPERACIONAL

$CO = \text{PERIODO MEDIO DE INVENTARIO} + \text{PERIODO MEDIO DE COBRANZA}$

CO= 78,0619
 CO= 78 días

5. CICLO DE CONVERSIÓN DEL EFECTIVO

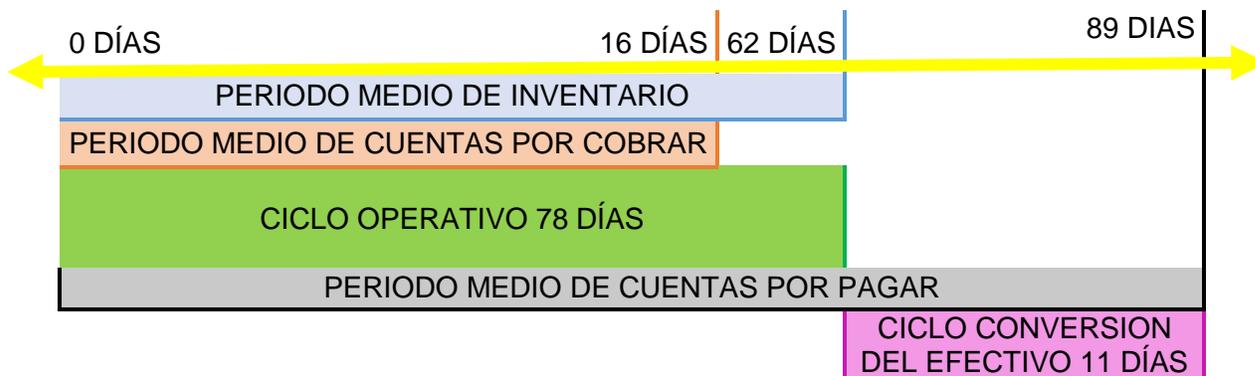
$CCE = CO - \text{PERIODO MEDIO DE CUENTAS POR PAGAR}$

CCE= -11,0621824
 CCE= -11 días

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CICLO OPERACIONAL Y CICLO DE CONVERSION DEL EFECTIVO.

Figura 29

Representación Gráfica del Ciclo Operacional y Ciclo de Conversión del Efectivo del año 2018



INTERPRETACIÓN:

El tiempo que transcurre desde el compromiso de efectivo para compras, hasta el cobro de las cuentas es de 78 días, como se puede observar en la Figura 29. El Ciclo Operacional entre más corto sea es mejor, en este caso las empresas que conforman el sector Comercial Mayorista venden todo su inventario en 62 días, lo cual es un punto negativo ya que su gestión de inventarios no está siendo eficiente, esto podría provocar el deterioro de ciertos productos, mayores costos de almacenamiento y pérdidas económicas.

Es muy representativo el valor negativo que se obtuvo en el Ciclo de Conversión del Efectivo, porque los recursos invertidos regresan en 11 días incluyendo la utilidad, es decir mientras menos sea el plazo de tiempo para cobrar mejor será el ciclo. El periodo medio de cuentas por pagar es de 89 días lo que quiere decir que las empresas del sector negocian plazos extensos con sus proveedores y en ese periodo financian gran parte de sus compras y ventas con dinero de proveedores.

En conclusión, el sector al momento de cobrar en un periodo corto de 16 días, puede cubrir sus deudas y volver a realizar más pedidos, reflejando así una imagen de solvencia ante sus proveedores y entidades financieras dando como resultado flexibilidad de pagos frente a proveedores y acceso a créditos financieros. Cabe recalcar que a pesar de cobrar en menos de un mes no quiere decir que no estén expuestas a tener cierto porcentaje de cartera vencida o que sus clientes caigan en mora.

4.1.3.6.2. Año: 2019.

INDICADORES:

Valores en dólares, calculados en base de los informes presentados en los Balances de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Sector G46- Comercio al por Mayor, Excepto el de Vehículos Automotores y Motocicletas de la Provincia de Pichincha.

1. PERIODO MEDIO DE COBRANZA (Días Rotación Cuentas por Cobrar):

TOTAL CUENTAS POR COBRAR	\$22.109.965,39
TOTAL VENTAS NETAS	\$628.888.960,91

$$PMC = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

PMC=	12,8324
PMC≈	13 días

2. PERIODO MEDIO DE PAGO (Días rotación Cuentas por Pagar):

TOTAL DE CUENTAS POR PAGAR	\$117.043.422,43
TOTAL COSTO DE VENTAS	\$434.808.618,31

$$PMP = \frac{\text{Cuentas y Documentos por Pagar} * 365}{\text{Costo de Ventas}}$$

PMP=	98,2521
PMP≈	98 días

3. PERIODO MEDIO DE INVENTARIO (Días rotación inventario):

TOTAL COSTO DE VENTAS	\$434.808.618,31
TOTAL INVENTARIO DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERIA EN ALMACEN (EXCLUYENDO OBRAS/INMUEBLES TERMINADOS PARA LA VENTA)	\$79.211.848,54

$$PMI = \frac{\text{Inventario} * 365}{\text{Costo de ventas}}$$

PMI=	66,4944
PMI≈	66 días

4. CICLO OPERACIONAL

$$CO = \text{PERIODO MEDIO DE INVENTARIO} + \text{PERIODO MEDIO DE COBRANZA}$$

CO= 79,3267

CO= 79 días

5. CICLO DE CONVERSIÓN DEL EFECTIVO

$$CCE = CO - \text{PERIODO MEDIO DE CUENTAS POR PAGAR}$$

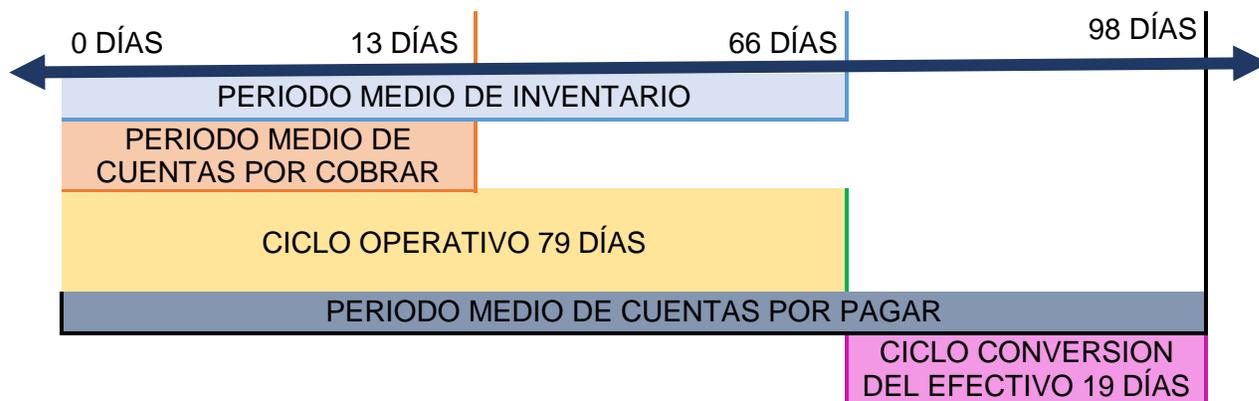
CCE= -18,9253

CCE= -19 días

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CICLO OPERACIONAL Y CICLO DE CONVERSION DEL EFECTIVO

Figura 30

Representación Gráfica del Ciclo Operacional y Ciclo de Conversión del Efectivo del año 2019



INTERPRETACIÓN:

El tiempo que transcurre desde el compromiso de efectivo para compras, hasta el cobro de las cuentas es de 79 días, como se puede observar en la Figura 30. El Ciclo Operacional entre más corto sea es mejor, en este caso las empresas que conforman el sector Comercial Mayorista venden todo su inventario en 66 días, lo cual es un punto negativo ya que su gestión de inventarios no está siendo eficiente, esto podría provocar el deterioro de ciertos productos, mayores costos de almacenamiento y pérdidas económicas.

Es muy representativo el valor negativo que se obtuvo en el Ciclo de Conversión del Efectivo, porque los recursos invertidos regresan en 19 días incluyendo la utilidad, es decir mientras menos sea el plazo de tiempo para cobrar mejor será el ciclo. El periodo medio de cuentas por pagar es de 98 días lo que quiere decir que las empresas del sector negocian plazos extensos con sus proveedores y en ese periodo financian gran parte de sus compras y ventas con dinero de proveedores.

En conclusión, el sector al momento de recuperar su cartera en menor tiempo, puede cubrir sus deudas y volver a realizar más pedidos, reflejando así una imagen de solvencia ante sus proveedores y entidades financieras dando como resultado flexibilidad de pagos frente a proveedores y acceso a créditos financieros. . Cabe recalcar que a pesar de cobrar en menos de un mes no quiere decir que no estén expuestas a tener cierto porcentaje de cartera vencida o que sus clientes caigan en mora.

4.1.3.6.3. Estrategias Propuestas.

Las estrategias propuestas para la creación de valor de las empresas, ayudarán a que el Ciclo Operacional sea más corto, y son dirigidas hacia el Periodo Medio de Inventario, es así que se propone que:

ENTRE EMPRESA Y PROVEEDORES

1. **Estrategia de Método de Consignación:** El inventario generalmente debe rotar alrededor de 30 días como máximo para que de esa manera no genere pérdidas, daño y mayores costos de almacenamiento, por lo tanto, se recomendaría ser parte del Método de Consignación, el mismo que consiste en comprar mercadería y pagarla después de venderla y así tener la oportunidad de devolver un porcentaje de inventario que no rotó y no tuvo la demanda deseada, es porcentaje sería 60% mercadería pagada anticipadamente y 40% en consignación.
2. **Mantener un nivel óptimo de stock:** en este punto las empresas deberían tener valores históricos donde se represente la frecuencia de la demanda de sus productos y así establecer el tiempo en que necesita un nuevo reabastecimiento de productos, de tal manera que no sea tan largo el tiempo porque puede generar poca disponibilidad de productos, ni tan baja porque la mercadería podría no venderse y estropearse.

ENTRE EMPRESA Y CLIENTES

3. **Impulso de promociones y ofertas:** es necesario crear un vínculo entre la empresa y los clientes de tal manera que se cree una fidelización entre ambas partes, como empresas comerciales mayoristas se debería establecer un estímulo que consiste en ofrecer productos con un menor precio, descuento por compra en efectivo y descuento por pronto pago.

4.2. Conclusiones y recomendaciones

4.2.1. Conclusiones

Revistas científicas, revistas académicas, libros, trabajos de titulación, páginas web sirvieron de aporte para el fundamento teórico, marco conceptual y el análisis de la situación en que se encuentran las empresas, se evaluó las condiciones o cambios económicos a los que se enfrentaron durante los años 2018-2019, con la finalidad de conocer su comportamiento, desenvolvimiento y acciones.

Se obtuvo información a través de la encuesta una herramienta de investigación muy conocida, la misma que fue dirigida a Gerentes, Contadores, Tesoreros, Asistentes de cuentas por cobrar de las empresas mayoristas. Donde se determinó que 72 empresas cuentan con políticas de crédito, pero solo 39 empresas las aplican permanentemente y más del 50% de la población no tienen una herramienta de control sobre el riesgo de crédito debido a que 66 empresas de 107 contestaron que no cuentan con un manual de procedimientos para la calificación de crédito el mismo que aportaría con políticas y procedimientos para controlar y minimizar dicho riesgo.

Se analizaron los indicadores financieros que intervienen en el ciclo operacional tales como período medio de pago, cobro e inventario del sector comercial mayorista, los resultados obtenidos en el cálculo a través de sus informes presentados en los balances de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, fueron generalizados porque se obtuvo que la mayoría de empresas cobran a sus clientes en un lapso de 30 días como máximo, reponen su inventario en 60 días y pagan a sus proveedores en un tiempo mayor a 91 días, datos que se confirmaron con la aplicación de la encuesta, dado que solo 56 empresas de 119 cobran en menos de 15 días, 40 empresas reponen un inventario en un tiempo mayor a 91 días y 34 empresas pagan a sus proveedores entre 61 y 90 días. Cabe destacar que todo depende del giro de negocio de las empresas.

Como resultado de la investigación se propone un manual de procedimientos para la calificación de crédito, el mismo que tiene como propósito facilitar instrumentos de diagnóstico de carácter cuantitativo y cualitativo que aporten a la toma de decisiones, la mitigación del riesgo de crédito y evitar así pérdidas económicas. Su estructura es sencilla de comprender y es adaptable para cualquier tipo de empresas porque tiene procedimientos, políticas, formatos y herramientas enfocadas a este tipo de riesgo específico.

Se logró a través del análisis estadístico con métodos no paramétricos y con el cálculo del ciclo operacional, establecer que si existe incidencia entre el riesgo de crédito y el ciclo operacional de las empresas del sector comercial mayorista de la Provincia de Pichincha y que la mayor parte de la población vende a crédito sus productos de igual manera un 35% no cuenta con políticas de crédito pre establecidas o no las ponen en práctica, lo que podría desencadenar pérdida de liquidez, valor empresarial y frenar en cierta parte las actividades comerciales tales como: el pago a proveedores, instituciones financieras y la adquisición de inventario.

4.2.2. Recomendaciones

Culminada la investigación se recomienda que las empresas del sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha establezcan términos claros de contrato frente al cliente para conservar una relación sana de confianza, además mantener un constante seguimiento y monitoreo de los créditos concedidos por parte del personal para recuperar la cartera de crédito y evitar que este afecte a la liquidez de la misma.

Es necesario que tomen en cuenta la importancia que conlleva invertir en capacitaciones para el personal y que de esa manera se forme conciencia sobre la importancia que tienen las políticas de crédito, todo esto con el fin de que el equipo de trabajo tenga la capacidad de reconocer los riesgos que existe al manejar ventas a crédito y establezcan lineamientos que prevengan este tipo de problemas.

Por la razón que, en la investigación existieron resultados que afirmaron que cierto número de empresas se manejan al 100% con ventas a crédito, se recomienda que mantengan cierto porcentaje de ventas al contado o que a su vez, los clientes nuevos proporcionen un abono conforme al valor de la venta y el resto diferirlo en cuotas con la finalidad de evitar pérdidas futuras y que por causa de la mala gestión de cuentas por cobrar las empresa ingrese a un proceso de liquidación por falta de liquidez.

En la actualidad existen varias herramientas que se pueden emplear para evitar demora en los cobros o recibir excusas o reclamos por parte del cliente, es por eso que se recomienda ampliar la forma de pago y cobro en diferentes plataformas seguras tales como la Banca Móvil de las diferentes instituciones financieras, PayPal, MobilVendor, entre otros. O a su vez la empresa podría crear un portal online donde el cliente pueda revisar sus facturas pasadas y actuales, e incluso tener recordatorios de la fecha de vencimiento.

Finalmente se recomienda utilizar un Manual de Procedimientos para la Calificación de Crédito, con el fin de mejorar los procedimientos y políticas en el otorgamiento de créditos, de manera que se examine los documentos que respalden el comportamiento del cliente con instituciones financieras, empresas comerciales, su solvencia y capacidad de pago.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.1. Título de la propuesta

Manual de procedimientos para la calificación de crédito, destinado a las empresas del Sector Comercial Mayorista de la Provincia de Pichincha.

5.2. Antecedentes de la propuesta

El término manual de procedimientos tiene un significado importante ya sea en el sector financiero y no financiero es por esa razón que, Palma (2005, como se citó en Vergara (2017):

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (p. 249)

Por lo tanto, el manual de procedimientos es un documento que propone un adecuado tratamiento de ciertas áreas o acciones propias de una empresa, el mismo que ayuda a mantener una secuencia de pasos basados en responsabilidades individuales y colectivas para lograr eficiencia, eficacia y productividad a través de la comunicación asertiva y disposición al cambio.

Por esta razón, es importante que la empresa cuente con un manual que organice, detalle y priorice las actividades cotidianas de los trabajadores para alcanzar los objetivos ya sean a corto o largo plazo, con la finalidad de crear valor tanto dentro y fuera de la organización, es así que Vergara (2017), propone las ventajas que ofrece un manual de procedimientos:

Tabla 35*Ventajas de un Manual de Procedimientos*

N°	Ventajas de un Manual de Procedimientos
1	Permiten fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.
2	Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
3	Estandarizan los métodos de trabajo.
4	Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente y permiten conocer la ubicación de los documentos en general.
5	La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
6	Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
7	Son documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
8	Establecen los controles administrativos.
9	Facilitan la toma de decisiones.
10	Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
11	Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
12	Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Nota. Adaptado de *Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control Interno de una Organización*, por Vergara, 2017, Revista Universidad y Sociedad, p. 250.

Es así que, el manual de procedimientos influye en un marco jurídico y administrativo es decir que parte de leyes, normativas, reglamentos, ordenanzas y políticas previamente aceptadas y autorizadas por el personal administrativo, para que de esa manera se ejerza ciertos controles que faciliten y eliminen confusiones en los procesos internos de la empresa, todo esto a través de canales eficientes de comunicación y retroalimentación.

Existen varios tipos de manuales que van dirigidos a diferentes áreas, en esta ocasión se propone un manual de procedimientos que al implementarlo permita minimizar el riesgo de crédito, mediante varias acciones en los procesos que influyen en el sector comercial mayorista, debido a que su rol de trabajo le permite en cierto porcentaje otorgar créditos sobre sus ventas.

5.3. Justificación de la propuesta

Esta propuesta ha sido elaborada con la finalidad de proporcionar a las empresas del Sector comercial Mayorista de la Provincia de Pichincha, instrumentos de carácter cualitativo como “La Matriz de Evaluación Cualitativa de Criterios para Aprobar o Rechazar un Crédito Comercial JANK” y cuantitativo “La Matriz de Transición Aplicada al Riesgo de Crédito”, la primera se basa en el criterio de la persona que lo aplique y la segunda se maneja por datos históricos de ventas anuales o mensuales, días de mora y calificación crediticia. Son herramientas de aplicación orientadas a un control interno que mitiguen en ciertos procesos este tipo de riesgo.

El presente manual es de fácil comprensión porque está diseñado con una estructura didáctica, separado por secciones y subsecciones de cada área que interviene en el ciclo operacional mostrando así el propósito, alcance, responsabilidades o atribuciones, descripción de actividades, flujograma, políticas propuestas y anexos de las cuentas: Ventas, Cuentas por Cobrar, Pago a Proveedores, Adquisición de Inventario, las mismas que deberían tener un trato primordial y especial ya que son el eje de las

operaciones dentro de cualquier empresa, todo esto con la finalidad de que las personas que lo usen les proporcione ideas para la mejora continua y la creación de valor institucional siguiendo la cadena de valor propuesta.

Es así que 119 empresas fueron las que participaron con su opinión en el estudio de esta investigación, pero solo 41 empresas contestaron que si tienen un manual orientado a este tipo de riesgo y las 66 empresas restantes que representan más del 50% de la población manifestaron que no cuenta con este tipo de herramienta, es a ese porcentaje al que va dirigida la presente propuesta. Además 46 empresas consideran que el Manual de procedimientos para la Calificación de Crédito ayuda a minimizar el riesgo de crédito porque según su criterio promueve las buenas prácticas de negocio en el ámbito comercial debido a que, si existen políticas y parámetros, se controla el riesgo de cierta manera y en otra opinión expresan que el manual otorga un formalismo a los procedimientos para luego buscar dónde hay fallas ya sea en la gestión de venta o cobros y gestionarlas a tiempo.

Fue posible realizar la propuesta porque, a través de la pregunta N °17 se afirmó que la No recuperación de los créditos concedidos (Riesgo de Crédito) incide o afecta en el tiempo propuesto para la compra, venta y el cobro de los bienes que ofrece la empresa (Ciclo Operacional), donde de las 107 empresas consideradas en la muestra, 104 empresas dijeron que Sí y su fundamento es que se debe tomar en cuenta que la mayoría de las empresas tienen deudas con bancos y si no se recupera el dinero de aquellas ventas no podrían responder a los compromisos adquiridos con terceras personas como tampoco podrían solventar gastos y en el peor escenarios deberían liquidar o fusionar la empresa. Es así que el material propuesto funciona como una herramienta de prevención, mitigación, control y minimización del riesgo de crédito.

5.4. Objetivo de la propuesta

Proponer instrumentos de diagnóstico de carácter cuantitativo y cualitativo que aporten a la toma de decisiones y la mitigación del riesgo de crédito.

5.5. Fundamentación de la propuesta

La adopción de una norma y su estructura permite establecer límites y un marco regulatorio dentro y fuera de las empresas es por eso que de acuerdo a la Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos de la NIIF para las PYMES (2009), establece en el Párrafo 11.21 que:

Al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro del valor de los activos financieros que se midan al costo o al costo amortizado. Cuando exista evidencia objetiva de deterioro del valor, la entidad reconocerá inmediatamente una pérdida por deterioro del valor en resultados. (p. 62)

Ahora bien, tomando como referencia que la cuenta Provisión por Deterioro es la representación de la pérdida económica que puede sufrir un activo financiero de una empresa o también llamada riesgo de crédito, se debe considerar que las empresas deberían establecer medidas que mitiguen este tipo riesgo a través de una evaluación técnica donde señale el deterioro de las cuentas por cobrar. Es por esta razón que las empresas deben contar con una administración rigurosa frente al riesgo crediticio, que ayude a identificar de manera oportuna dichas pérdidas.

Por tanto, la Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos de la NIIF para las PYMES (2009) menciona en el párrafo 11.22 los síntomas que evidencian la posibilidad de pérdida por deterioro en un activo financiero o un grupo de activos. Ver Tabla 36 los mismos que son:

Tabla 36

Síntomas de la pérdida por deterioro

N °	Síntomas
1	Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado
2	Infracciones del contrato, tales como incumplimientos o moras en el pago de los intereses o del principal
3	El acreedor, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del deudor, otorga a éste concesiones que no le habría otorgado en otras circunstancias
4	Pase a ser probable que el deudor entre en quiebra o en otra forma de reorganización financiera.
5	Los datos observables que indican que ha habido una disminución medible en los flujos futuros estimados de efectivo de un grupo de activos financieros desde su reconocimiento inicial, aunque la disminución no pueda todavía identificarse con activos financieros individuales incluidos en el grupo, tales como condiciones económicas adversas nacionales o locales o cambios adversos en las condiciones del sector industrial.

Nota. Adaptado de *Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades [NIIF para las PYMES]* (p. 62), por Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2009, 9 de julio.

Acotando la cita anterior, todo problema financiero tiene síntomas palpables, los mismos que se deben tener en consideración al momento de plantear una normativa que regule dichas aflicciones para que de esa manera no genere molestias futuras y afecte a la liquidez de la empresa. La estrategia más común y aplicable para evitar que una cuenta sea incobrable es proponer al cliente una refinanciación de su crédito para que pueda pagar la deuda en más tiempo, de igual manera es recomendable que la empresa en un tiempo determinado reclasifique a sus clientes y el tiempo de negociación de créditos que tienen con los mismos, para evitar que su cuenta provisión exceda su límite y afecte de manera económica.

Así mismo, en el ámbito financiero y/o contable se halló que la Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios (2019), explica el proceso de adquisición y el reconocimiento de los costos que intervienen en la venta del activo. En la norma se plantea la existencia de diferentes tipos de mediciones para inventario, para el cual se tomó la siguiente:

El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales) y transporte, manejo y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de mercaderías, materiales y servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición. (p. 3)

El administrar el inventario es proporcionar a las empresas mayor rentabilidad y amplitud en sus funciones, de esa manera tendrán más control en el desarrollo de las actividades y podrán pronosticar sus ventas o su presupuesto, establecer que artículos dentro de su mercadería merece mayor atención, protegerse de los costos al momento de la compra, recepción, almacén o embarque y así mantener un registro de inventario exitoso.

5.6. Metodología de la propuesta

La investigación para el desarrollo del manual de procedimientos para la calificación del riesgo de crédito se basó en primera instancia en la recolección de información teórica que aportó al sustento de la propuesta planteada, a través de portales oficiales como es la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros donde se obtuvo datos informativos y cuantitativos referente al sector comercial mayorista de la provincia de Pichincha, de igual forma existió sustento mediante portales web, revistas, libros, proyectos investigativos.

Una vez analizando los datos recolectados e independientemente de los resultados se sugiere una herramienta que tiene como propósito mitigar el riesgo de crédito a través del planteamiento de políticas y procedimientos adecuados para que de esta manera actúe como soporte y control en las cuentas principales tales como: inventario, cuentas por pagar, cuentas por cobrar.

5.7. Contenido de la propuesta



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO



- Pizarro Llumiquinga, Josselyn Anabelle
- Redroban Maila, Katherine Nicole

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO	Fecha:
	Pág.: 1/31

5.7.1. Introducción

El presente manual de procesos tiene como propósito establecer una guía que garantice una adecuada gestión de crédito, el mismo que está dirigido a empresas que pertenecen al sector comercial mayorista. Es importante y necesario contar con un manual que establezca procedimientos y políticas que sirvan como instrumento de apoyo y mejora continua en las actividades que intervienen en ventas, cuentas por cobrar, pagos a proveedores e inventario, todo esto con la supervisión y autorización de gerencia.

El manual planteado comprende una estructura ordenada secuencial y detallada de los procedimientos de las actividades laborales que se desarrollan dentro de las empresas, logrando promover un crecimiento administrativo y comercial de las mismas. Esta guía permitirá unificar criterios en los procesos y la simplificación en las actividades, todo esto acompañado de una buena dirección, coordinación y evaluación asertiva.

Elaborado por: Autoras Tesis	Revisado por: Dir. Tesis	Autorizado por: Dir. Tesis
Fecha: 12/01/2021	Fecha: 20/01/2021	Fecha: 10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 2/31

5.7.2. Objetivo

Proponer instrumentos de diagnóstico de carácter cuantitativo y cualitativo que aporten a la toma de decisiones y la mitigación del riesgo de crédito.

5.7.3. Alcance

Este manual va dirigido a los dueños y funcionarios que son parte de las empresas del sector comercial mayorista.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

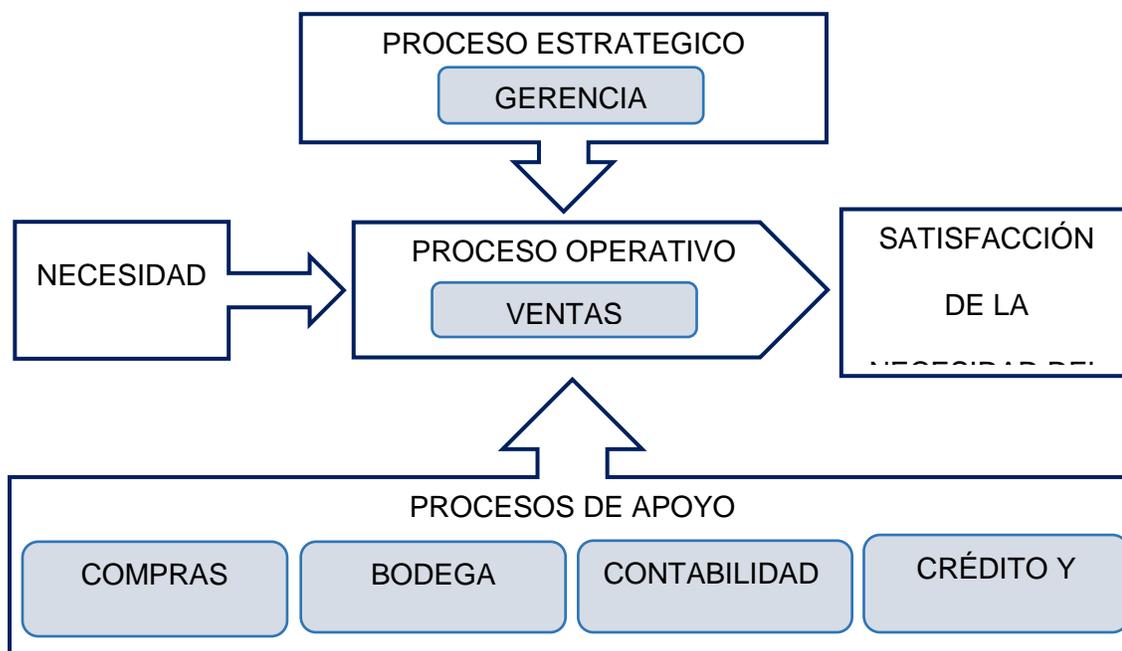
Fecha:10/03/2021

5.7.4. Análisis de la Cadena de Valor en los Procesos de la Empresa

La cadena de valor en una empresa permite mejorar y alcanzar los objetivos propuestos mediante la optimización de los recursos, es por ello que es importante identificar las áreas que intervienen en este proceso de mejora continua. Las empresas del sector comercial mayorista deberían identificar las áreas que participan en los procesos ya sean estos estratégicos, operativos y/o apoyo, para que de esa manera se pueda lograr la mitigación del riesgo de crédito sobre sus ventas y así crear un valor empresarial como se observa en la figura 31.

Figura 31

Análisis de la cadena de valor en los procesos de la empresa



Nota. Elaborado a partir de Robben (2016)

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha: 12/01/2021

Fecha: 20/01/2021

Fecha: 10/03/2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO

Fecha:

Pág.: 4/31

5.7.5. Organigrama Suplementario del Departamento de Crédito y Cobranza

Si las empresas cuentan con un organigrama ya sea general o suplementario crea varias ventajas entre ellas tener una idea clara, organizativa y jerárquica de un puesto de trabajo logrando así una comunicación y retroalimentación de necesidades entre los niveles que lo conforman. Otro factor que otorga la estructura suplementaria es una visión específica de un departamento, es decir se puede saber con mayor certeza a quien dirigirse si existiera algún problema que necesita ser solucionado.

Para el presente manual se planteó un organigrama suplementario del Departamento de Crédito y Cobranzas, el mismo que especifica los cargos que deberían establecerse en el área para que de esa manera se maneje ciertos problemas relacionados con el riesgo de crédito de forma oportuna y asertiva. Ver Figura 32.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 5/31

Figura 32

Organigrama Suplementario del Departamento de Crédito y Cobranza



Nota. Elaborado a partir de Carvajal et al., (2018)

Elaborado por: Autoras Tesis

Fecha:12/01/2021

Revisado por: Dir. Tesis

Fecha:20/01/2021

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

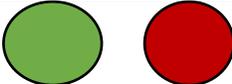
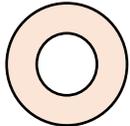
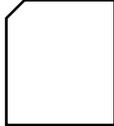
Pág.: 6/31

5.7.6. Simbología Utilizada

Se presenta los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujo, para una mejor comprensión de los procesos propuestos.

Tabla 37

Simbología de Diagramas de flujo

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio / Final	Indica fin o inicio de un procedimiento.
	Acción	Representa la ejecución de una o más tareas dentro de un procedimiento.
	Decisión	Representa una actividad de decisión o cambio.
	Conector interno	Representa una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo a otra, dentro de la misma página.
	Documento	Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso y que aporte información.
	Dirección del flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse las tareas en el proceso.
		

Nota. Adaptado de Manual de Procesos y Procedimientos Aycardi Ingenieros Civiles

S.A.S, por Llanos, 2017, p. 9.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 7/31

5.7.7. Procedimientos

5.7.7.1. Procedimiento Ventas.

Elaborado por: Autoras Tesis

Fecha:12/01/2021

Revisado por: Dir. Tesis

Fecha:20/01/2021

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 8/31

5.7.7.1.1. Propósito del Procedimiento.

Determinar parámetros de la mejora continua en la venta de productos y proporcionar un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades del cliente, creando un ambiente de fidelidad y dando valor a la empresa.

5.7.7.1.2. Alcance.

El procedimiento es aplicable al departamento de ventas y tiene como finalidad incrementar las ventas de un determinado producto generando rentabilidad y afianzar la cartera de clientes implementando una mejor atención o incentivos, llegando así a multiplicar el número de clientes.

5.7.7.1.3. Responsabilidades o Atribuciones.

- Dar una atención de calidad a los clientes
- Proporcionar asesoramiento a los clientes de ser necesario
- Promocionar los productos o servicios existentes
- Controlar los productos más demandados por los clientes
- Facturar todas las ventas ejecutadas y tener respaldo de información
- Llevar un control y seguimiento de las ventas realizadas de manera diaria
- Efectuar cierres de caja al finalizar cada jornada de trabajo
- Mantener información de productos devueltos o no recibidos.
- Capacitar a los vendedores para que transmita información de manera clara a los clientes y así aporte imagen profesional del mismo y a la empresa.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 9/31

- Generar un ambiente de confianza con el fin de conocer las necesidades, deseos y preferencias de los clientes

5.7.7.1.4. Procedimiento o Descripción de Actividades.

Cargo: Vendedor

1. Bienvenida. – Recibir y dar la bienvenida al cliente con la mejor actitud.
2. Solicitud de Mercadería. – Mostrar mercadería de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente.
3. Asesorar. – Asesorar al cliente sobre el producto solicitado.
4. Disponibilidad. – revisar si existe el producto en almacén, caso contrario ofertar otras marcas o productos sustitutos.
5. Elección. – el cliente decide si desea adquirir el producto o no desea realizar la compra.
6. Verificar el producto. – Verificar en el sistema el producto seleccionado por el cliente
7. Precio del producto. – Dar a conocer el valor total de la factura al cliente.
8. Forma de pago. – El cliente puede solicitar el pago en efectivo o a crédito, diferido en varias cuotas.
9. Solicitud de crédito. – El cliente solicita la mercadería a crédito y llena el formato de solicitud de crédito y adjunta todos los requisitos. (Ver Anexo 1)

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 10/31

Cargo: Analista de crédito

10. Verificación de información. – Se procede a verificar la documentación y requisitos del cliente con la ayuda de la Matriz de evaluación Cualitativa JANK, nombre que se le otorgó por las iniciales de las autoras Josselyn Anabelle y Nicole Katherine (Ver Anexo 2). Si se encuentra todo en orden se sigue con el proceso, caso contrario no se acepta la solicitud de crédito.
11. Verificar contactos. – Se verifica vía telefónica referencia comerciales de la persona solicitante.
12. Conocer políticas. – Se detalla y da a conocer plazos y políticas de crédito.
13. Receta documentos. – Se recibe los documentos necesarios para el crédito.
14. Aprueba la solicitud de crédito. – Si la documentación solicitada es correcta continua con el proceso, caso contrario se vuelve a verificar la información proporcionada por el cliente.
15. Verificar firmas. – Revisar que todos los documentos tengan todas las firmas y respaldos necesarios.
16. Archivar. – Guardar la documentación y mantenerla en la base de datos.
17. Entrega de mercadería. – El cliente recibe la mercadería solicitada y realiza la respectiva revisión
18. Desembolso del comprobante. – Se entrega al cliente la factura correspondiente.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

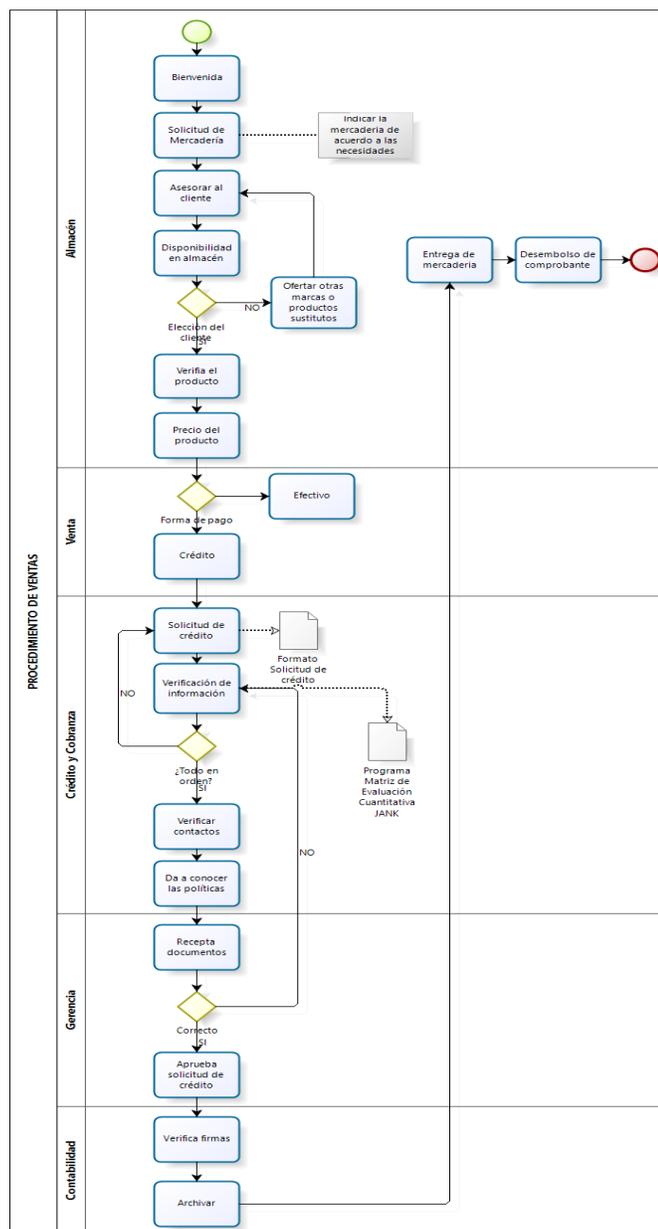
Fecha:

Pág.: 11/31

5.7.7.1.5. Flujograma de Ventas.

Figura 33

Flujograma Ventas



Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO		Fecha:
		Pág.: 12/31
<p>5.7.7.1.6. Políticas Ventas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los productos que se encuentren en almacén incluyen IVA. 2. La cotización que soliciten los clientes tendrá vigencia 7 días, tomando en cuenta que la mercadería no se haya agotado y exista en almacén. 3. El plazo de pago de la venta a crédito comenzará a partir de la fecha en la que es emitida la factura. 4. Las ventas realizadas podrán ser al contado y a crédito. 5. Las ventas a crédito se concederán en un 30% como mínimo del total de la venta. 6. Se concederá descuentos según el monto de la compra superior a \$150 7. No se otorgará dobles descuentos en los productos seleccionados. 8. Para la facturación el cliente otorgará sus datos completos, de no ser así se asumirá como consumidor final. 9. Durante la compra se aplicará precio al por mayor a partir de las 6 unidades en todos los productos existentes en almacén. 10. Se aceptarán devoluciones de la mercadería no con más de 7 días de haberse ejecutado la venta y con factura. 11. No se aceptarán devoluciones de mercadería en caso de ser alteradas o dañadas. 		
Elaborado por: Autoras Tesis	Revisado por: Dir. Tesis	Autorizado por: Dir. Tesis
Fecha: 12/01/2021	Fecha: 20/01/2021	Fecha: 10/03/2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO

Fecha:

Pág.: 13/31

5.7.7.2. Procedimiento de Cuentas por Cobrar.

Elaborado por: Autoras Tesis

Fecha:12/01/2021

Revisado por: Dir. Tesis

Fecha:20/01/2021

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 14/31

5.7.7.2.1. Propósito del Procedimiento.

Establecer criterios que empleen un método de cobranza efectivo y una mejor recuperación de cartera en un tiempo determinado, optando por un sistema que ayude al reconocimiento, clasificación, control de la información de cuentas por cobrar.

5.7.7.2.2. Alcance.

El procedimiento es aplicable en el área de cobranzas y tiene como finalidad elaborar estrategias que estimulen las ventas y atraiga nuevos clientes, considerando la venta de productos y superando la competencia, así como el dar facilidad crediticia a los clientes.

5.7.7.2.3. Responsabilidades o Atribuciones.

- Coordinar, supervisar y controlar las actividades de la gestión de cobranza con la finalidad de asegurar las ventas de acuerdo a las metas de la empresa.
- Establecer objetivos dentro del departamento de cuentas por cobrar
- Informar a gerencia de forma pertinente de las actividades relacionadas con cobranza.
- Tener seguimiento de los créditos otorgados a los clientes
- Garantizar el cobro pertinente de los pagos por parte de los clientes
- Mantener informes mensuales, trimestrales y anuales para prever cualquier evento.
- De ser el caso negociar con los clientes por tema de impago.
- Llevar un registro de las facturas que ingresan y los depósitos ejecutados por los clientes.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 15/31

5.7.7.2.4. Procedimiento o Descripción de Actividades.

1. Base de datos. – Verificar en la base de datos los clientes a quienes se les ha otorgado un crédito
2. Cartera vencida. – mantener un listado de los clientes que no han efectuado el pago correspondiente.
3. Comunicarse con el cliente. – Realizar llamadas telefónicas para informar al cliente el saldo pendiente que tiene con la empresa.
4. Confirmación de pago. – El cliente establecerá una fecha de pago pronta sobre la deuda.
5. Cancelación de la deuda. – El cliente realiza el pago de la cuota o deuda establecida.
6. Emitir comprobante de pago. – Se procede a emitir el comprobante de pago al cliente por el valor pagado.
7. Notificación por escrito. – De no ser cancelada la deuda, se notifica nuevamente por medio de correo al cliente sobre el saldo adeudado.
8. Visita domicilio. – El asistente de cobranza realizará la visita al domicilio en caso de ser necesario.
9. Negociación de pago. – Si el cliente lo solicita se realizara un refinanciamiento y acuerdos pactados con la empresa.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

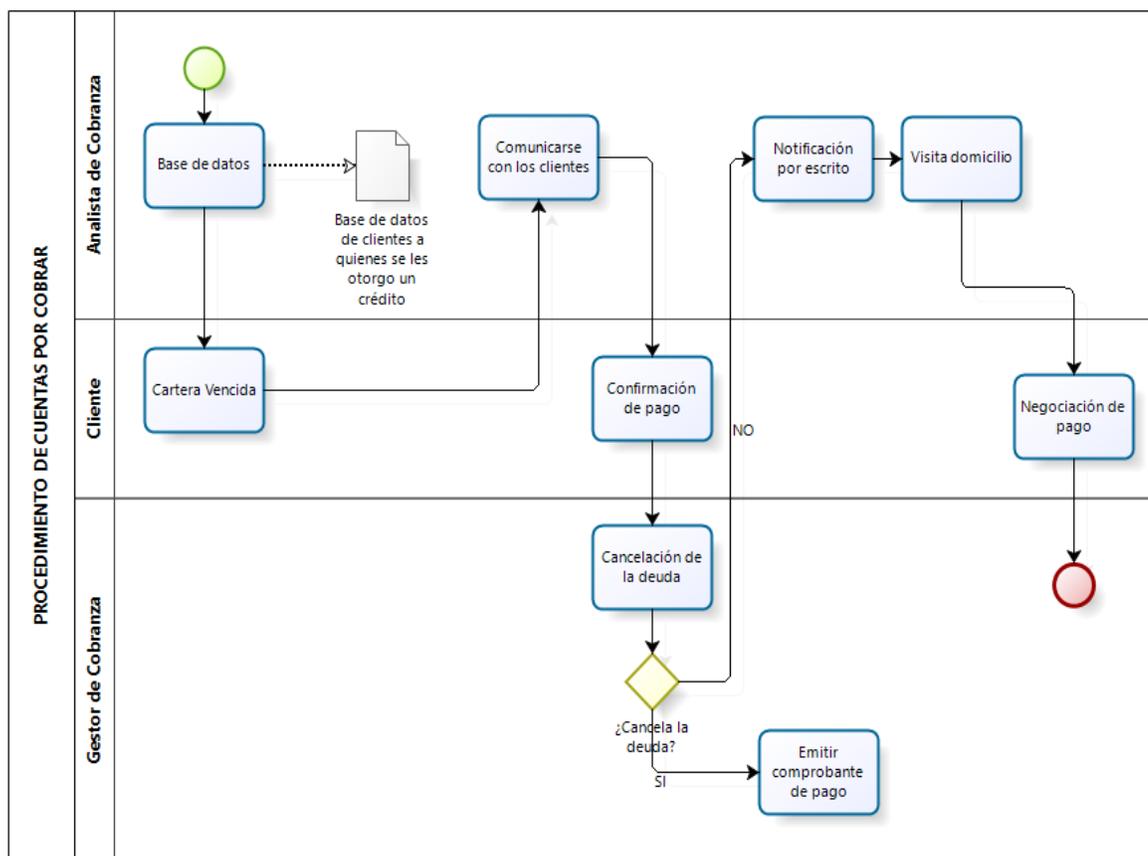
Fecha:

Pág.: 16/31

5.7.7.2.5. Flujograma Cuentas por Cobrar.

Figura 34

Flujograma Cuentas por Cobrar



Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 17/31

5.7.7.2.6. Políticas Cuentas por Cobrar.

1. Al efectuarse la cancelación de la deuda, se aceptará formas de pago con tarjetas de crédito, cheques, efectivo y transferencias bancarias, tomando en cuenta que no se recibirá cheques de terceras personas.
2. Los saldos pendientes que posean los clientes con la empresa, serán notificados por el Analista de cobranza, quien se comunicará por medios tecnológicos para llevar la información al cliente.
3. El cliente puede realizar un refinanciamiento de su deuda, tomando en cuenta que deberá volver a registrar sus datos en la solicitud de crédito y el saldo se financiará a 4 o 6 meses máximo, dando como cuota inicial de la deuda el 25%.
4. Se aplicará bloqueo aquellos clientes que tengan un historial de crédito con malos hábitos de pago o que sus cheques sean devueltos por inconformidades. El mismo que se retirará cuando se pague en su totalidad la deuda dentro de 24 horas.
5. Dado el caso, en el que el cliente se encuentre inactivo por un periodo de siete meses serán bloqueados, así se mantendrá una base de datos actualizada.
6. Si el cliente desea cancelar el total de la deuda con la empresa antes del tiempo pactado se aplicará un descuento del 5%.
7. Se otorgará un descuento por volumen de compra, cuando los clientes cumplen con un presupuesto asignado en ventas y cobros mensuales, este descuento será en relación a las ventas proporcionadas.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 18/31

8. Los clientes nuevos tendrán un cupo de crédito que será propuesto por el vendedor al momento de efectuar la visita, mismo que toda la información será analizada por el personal de cartera.
9. Dado que un cliente registre mal comportamiento en la central de riesgos no será apto de otorgar un crédito, salvo que demuestre todo lo contrario.
10. El interés por mora variará de acuerdo a los días de atraso:

Tabla 38*Recargo por mora*

Días de retraso	Recargo por mora
De 1 a 15 días	5%
De 16 a 30 días	7%
De 31 a 60 días	9%
Más de 60 días	10%

Elaborado por: Autoras Tesis**Revisado por:** Dir. Tesis**Autorizado por:** Dir. Tesis**Fecha:**12/01/2021**Fecha:**20/01/2021**Fecha:**10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 19/31

5.7.7.3. Procedimiento Pago a Proveedores.

Elaborado por: Autoras Tesis

Fecha:12/01/2021

Revisado por: Dir. Tesis

Fecha:20/01/2021

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:10/03/2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO	Fecha:
	Pág.: 20/31

5.7.7.3.1. Propósito del Procedimiento.

Establecer los parámetros para documentar, controlar, mantener y actualizar los documentos que intervienen en el pago a proveedores.

5.7.7.3.2. Alcance.

El procedimiento es aplicable en el área de contabilidad o la persona que ocupe el puesto de analista de cuentas por pagar y a su vez las acciones que comprendan de pago de mercadería adquirida por la empresa.

5.7.7.3.3. Responsabilidades o Atribuciones.

- Informar a la Gerencia General de forma oportuna, de las actividades relacionadas con el pago a proveedores.
- Llevar el control y segmentar los pagos dependiendo el convenio que tengan con los diferentes proveedores.
- Tomar decisiones que regularicen las cuentas de tal forma que no exista retraso en los pagos.
- Seguimiento y control de los créditos concedidos por proveedores hasta la cancelación de los mismos.
- Se encarga de administración y registro de gastos (Gasto generales, reembolso de gastos a empleados.
- Conciliar las cuentas de los balances del área de cuentas por pagar.

Elaborado por: Autoras Tesis	Revisado por: Dir. Tesis	Autorizado por: Dir. Tesis
Fecha: 12/01/2021	Fecha: 20/01/2021	Fecha: 10/03/2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO		Pág.: 21/31
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer políticas de pago, de acuerdo con la Gerencia. • Cumplir las políticas y procedimientos de la compañía. • Diseñar formularios y reportes de cuentas por pagar. • Administración de la base de datos de proveedores. • Asegurar la precisión de las cifras. 		
<p>5.7.7.3.4. Procedimiento o Descripción de Actividades.</p>		
<p>1. Recepción de facturas. – El gerente de cuentas por pagar, recibe la factura que con anterioridad fue ingresada por bodega y firmada por el contador o la persona responsable de desembolsar el dinero.</p>		
<p>2. Verificación de cuentas por pagar. – El gerente de cuentas por cobrar revisa el listado de cuentas por pagar vencidas o por vencer, seleccionado así las facturas que van hacer canceladas, tomando en cuenta la disponibilidad de fondos de la empresa.</p>		
<p>3. Liquidación de compra. – En el sistema que se utilice en la empresa se busca la factura ingresada para elaborar así la liquidación de compra.</p>		
<p>4. Elaboración de la Orden de pago. – Ya realizada la liquidación de compra se verifica el valor a pagar menos las retenciones de ser el caso.</p>		
<p>5. Revisión y aprobación de contabilidad. – Las órdenes de pago y la liquidación de compra se envían a contabilidad para su revisión y aprobación.</p>		
<p>6. Revisión de documentos. – En contabilidad se revisará que la factura este correctamente ingresada con su respectiva liquidación y orden de pago y enviada al debido al proveedor.</p>		
Elaborado por: Autoras Tesis	Revisado por: Dir. Tesis	Autorizado por: Dir. Tesis
Fecha: 12/01/2021	Fecha: 20/01/2021	Fecha: 10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 22/31

7. Aprobación de documentos. – Si los documentos están correctos, se procede a firmar su aprobación, si no están lo están, se devolverá la documentación al área de cuentas por pagar sin la firma de aprobación para su corrección pertinente.
8. Elaboración de la Retención. - Con la aprobación correspondiente, se procede a realizar las retenciones conforme al bien o servicio adquirido, siempre y cuando la empresa conste en el catastro del SRI como agente de retención.
9. Verificación de orden de pago. – El Dpto. Financiero verifica la orden de pago con el número de solicitud de compra, la misma que se realizó previamente a la adquisición. Es así que se coloca en el detalle de la orden de pago el número pertinente, para la revisión y pago oportuno de acuerdo a la solicitud de compra aprobada, caso contrario se manda a revisión a contabilidad.
10. Forma de pago. – Si el valor es mayor a \$20, 00 USD se envía la orden de pago al departamento financiero para la elaboración del cheque, caso contrario si el valor es menor a \$20,00 se paga con caja chica.
11. Elaboración del cheque. -El dpto. Financiero revisa que los documentos tengan las respectivas firmas de autorización, y se comprueba que la compra concuerde con el número de solicitud de compra y valor aprobado.
12. Desembolso. – Se envía el cheque al proveedor con un memorándum donde conste la factura cancelada, valor y numero de cheque.
13. Archivar documentos. -El mensajero entrega a contabilidad el memorándum con firma de recibido conforme por parte del proveedor, y se archiva con una copia del cheque.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

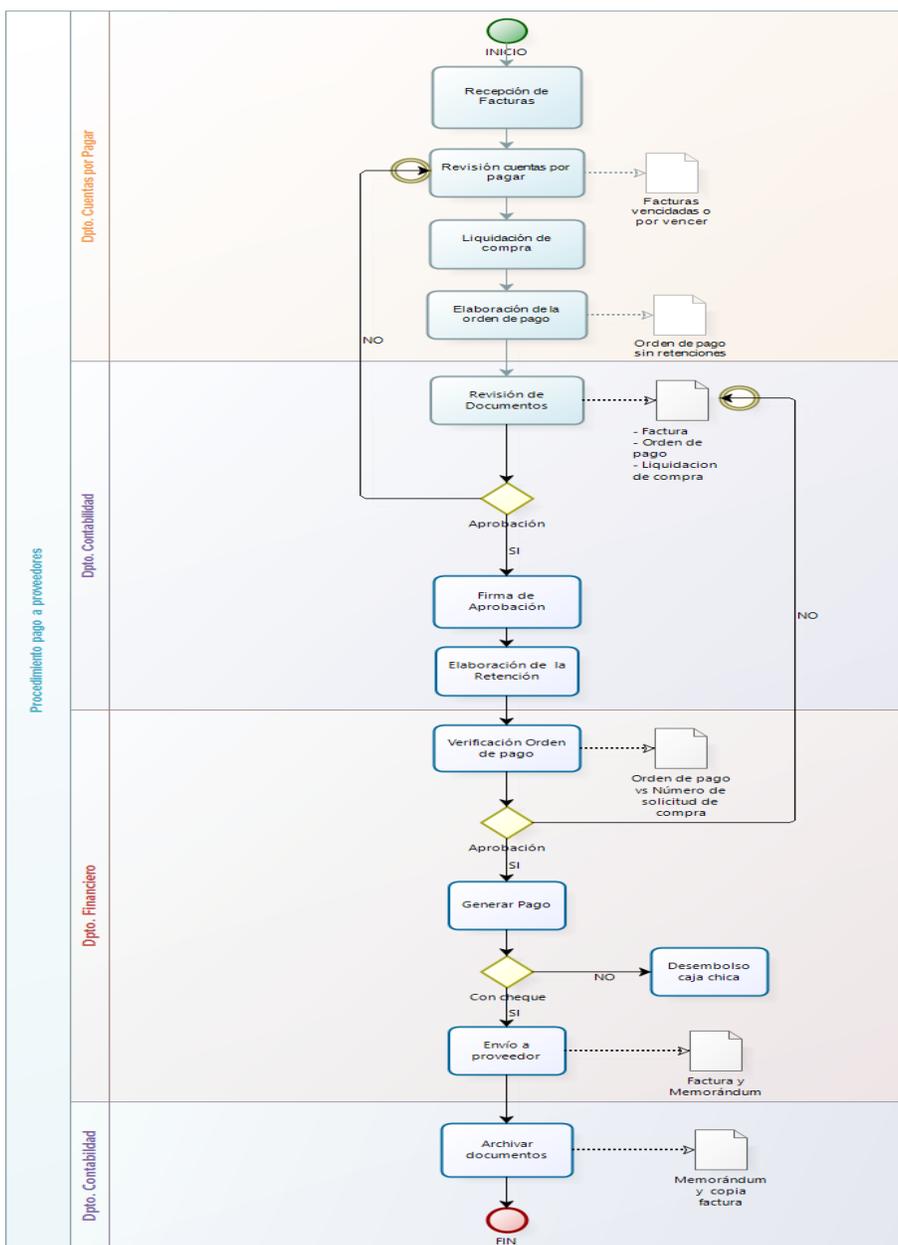
Fecha:

Pág.: 23/31

5.7.7.3.5. Flujograma Pago a Proveedores.

Figura 35

Flujograma de Pago a Proveedores



Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha: 12/01/2021

Fecha: 20/01/2021

Fecha: 10/03/2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO

Fecha:

Pág.: 24/31

5.7.7.3.6. Políticas Pago a Proveedores.

1. Al momento de receiptar una factura por pagar se debe verificar que este adjuntada la orden de compra.
2. Si existiera una factura con valores menores a 20 USD se liquidará con dinero de caja chica, caso contrario se pagará con cheque.
3. Se recibirá al menos tres propuestas de proveedores para optar por la mejor propuesta y que no afecte al presupuesto de la empresa.
4. Implementar nuevos medios de pago es decir utilizar transferencias bancarias, PAYPAL, DATAFAST, cheques.
5. Establecer una orden de pago a proveedores de acuerdo a la negociación de plazo que se estableció con anterioridad, y así evitar retraso en los pagos.
6. Evitar el pago al contado si no existe de por medio alguna compensación de pronto pago.
7. Se deberá mantener archivado las copias de los cheques emitidos por la empresa.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 25/31

5.7.7.4. Procedimiento Adquisición Inventario.

Elaborado por: Autoras Tesis

Fecha:12/01/2021

Revisado por: Dir. Tesis

Fecha:20/01/2021

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 26/31

5.7.7.4.1. Propósito del Procedimiento.

Definir el adecuado proceso y parámetros a fin que las personas que intervienen en este proceso de compra de inventarios, conozcan cómo se deben desenvolver en cada situación que se presente en el desempeño de sus funciones y que las operaciones de la empresa no se vean afectadas por las inexistencias en bodega.

5.7.7.4.2. Alcance.

El proceso está destinado a las áreas de gerencia, contabilidad o jefe de compras, asistente administrativo, jefe de bodega, iniciando con la solicitud de requerimiento hasta la entrega del bien.

5.7.7.4.3. Responsabilidades o Atribuciones.

Jefe de Compras

- Verificar y monitorear la calidad de los productos que vende la empresa desde que sale de bodega hasta llegar a su cliente.
- Llevar orden y control de la documentación que interviene en la requisición de inventarios.
- Crear y mantener relaciones cordiales con los nuevos y antiguos proveedores.
- Disponer de información sobre cotizaciones o novedades en el mercado.
- Encontrar proveedores que favorezcan a los objetivos de la empresa.
- Proponer y negociar condiciones favorables con los proveedores.
- Planificar y gestionar las compras en base a un presupuesto.
- Mantener al día la información real del stock.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 27/31

Jefe de Almacén o Bodega

- Supervisar, orientar y asignar responsabilidades al personal que trabaja en bodega tales como, almacenaje, pedidos, limpieza, entre otras.
- Controlar el inventario es decir hacer un seguimiento del stock de productos.
- Liderar y coordinar el proceso de recepción y despacho de mercancía.
- Evaluar el desempeño de cada empleado a su cargo.
- Inspeccionar las estructuras y áreas de almacenaje.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 28/31

5.7.7.4.4. Procedimiento o Descripción de Actividades.

1. Solicitud de compra o requerimiento. – El jefe de bodega envía la solicitud de requerimiento al jefe de compras.
2. Verificar la solicitud. – El jefe de compras verifica que los productos solicitados no se encuentren en bodega.
3. Aprobación de Solicitud. – El jefe de compras aprueba la solicitud si todos los datos están correctos.
4. Pedir cotizaciones a proveedores. – El jefe de compras de acuerdo a lo solicitado revisa los proveedores para solicitar cotizaciones, los mismos que se receptaran a través de correo electrónico o proformas.
5. Solicitud de compras. – El jefe de compras escoge entre todas las cotizaciones a tres para armar un documento en el cual van los requerimientos.
6. Envío a la Primera Aprobación. – Con la solicitud realizada se envía a contabilidad para la primera aprobación.
7. Revisión de Solicitud de Compra. – Contabilidad revisa la solicitud, donde consten las tres cotizaciones para la adquisición.
8. Primera Aprobación. – Contabilidad revisa la solicitud de compra y escoge la mejor oferta para la compra.
9. Envío a la Segunda Aprobación. – Contabilidad envía al Gerente las solicitudes de compras detallaron las mejores ofertas para su aprobación.
10. Revisión de Solicitud de Compra. – El Gerente revisa las solicitudes de compra revisa el destino y la utilización que se va a dar a la misma.

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha:
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO		Pág.: 29/31
<p>11. Segunda Aprobación. – El Gerente toma la decisión de compra y si no envía al Jefe de Compras los ítems no aprobados para que realice una nueva cotización.</p> <p>12. Nota de pedido. – Con la debida aprobación se envía al Jefe de Bodega una nota de pedido para los productos requeridos.</p> <p>13. Contacto con el proveedor. – El jefe de bodega envía la nota de pedido por correo electrónico al proveedor con la mejor oferta.</p> <p>14. Verificación de pedido. – El proveedor recibe el pedido y verifica la cantidad requerida por la empresa y el stock de sus productos.</p> <p>15. Despacho de compra. – Si existe la cantidad en stock el proveedor procede al despacho.</p> <p>16. Recepción de mercadería. – El jefe de bodega recibe la mercadería solicitada.</p> <p>17. Aprobación. – El jefe de bodega revisa que los productos estén de acuerdo a lo solicitado en la nota del pedido, si es así recibe la mercadería y la factura, caso contrario se devuelve la mercadería al proveedor</p> <p>18. Envío. – El jefe de bodega envía la factura a jefe de compras.</p> <p>19. Factura. – El jefe de compras recibe la factura y verifica que los precios estén iguales a las cotizaciones que se presentan en la nota de pedido y envía copia a contabilidad.</p> <p>20. Ingreso al sistema. – Contabilidad ingresa al sistema el nuevo inventario y archiva la copia de la factura.</p>		
Elaborado por: Autoras Tesis	Revisado por: Dir. Tesis	Autorizado por: Dir. Tesis
Fecha: 12/01/2021	Fecha: 20/01/2021	Fecha: 10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

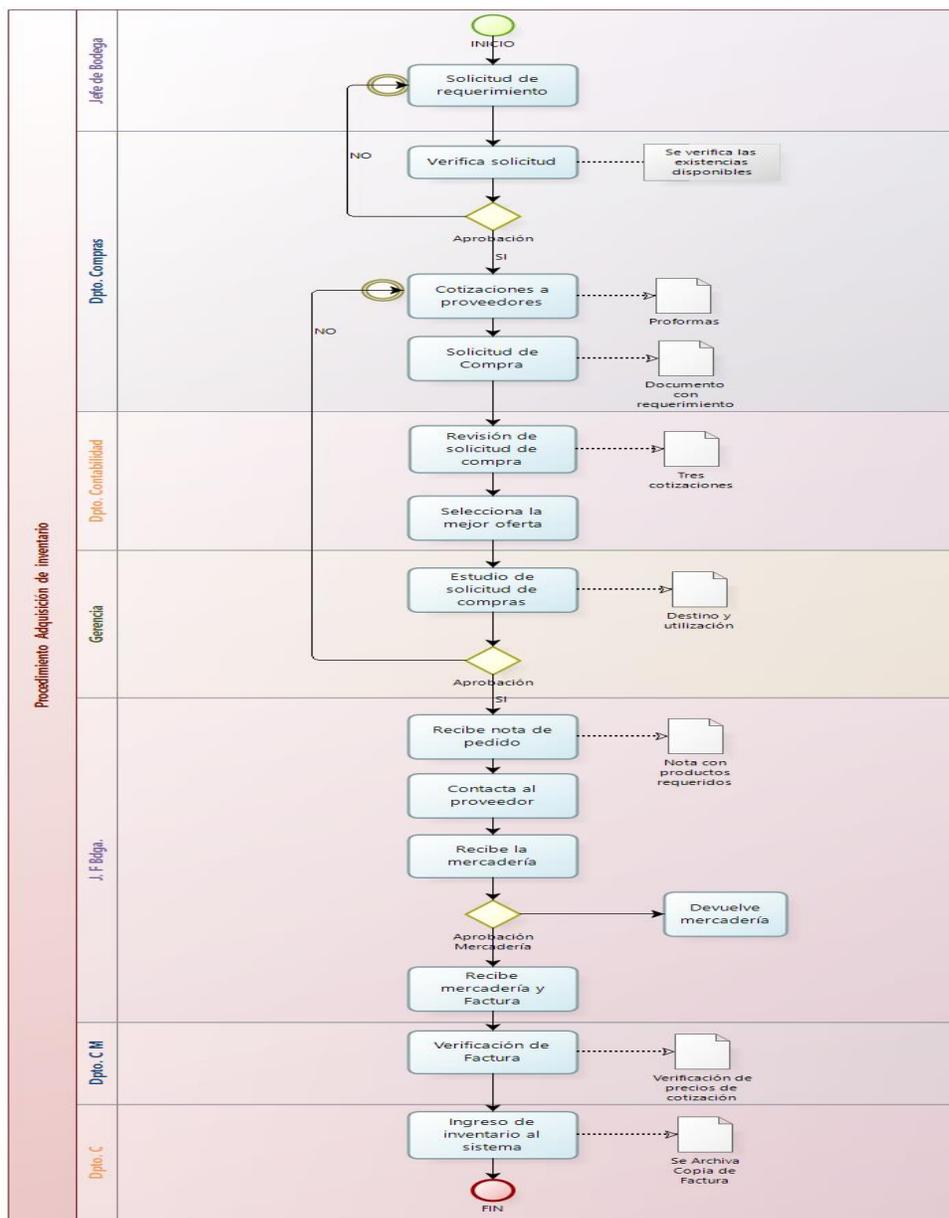
Fecha:

Pág.: 30/31

5.7.7.4.5. Flujograma Adquisición de Inventario.

Figura 36

Flujograma Adquisición de Inventario



Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha: 12/01/2021

Fecha: 20/01/2021

Fecha: 10/03/2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**

Fecha:

Pág.: 31/31

5.7.7.4.6. Políticas Adquisición de Inventario.

1. Mantener actualizada la base de datos de proveedores entre estos datos están correo electrónico, teléfonos, lista de precios, entre otras.
2. Si existiera el ingreso de nuevos proveedores se evitará que tenga lazos de consanguinidad de hasta tercer grado, con las personas que pertenecen al Departamento de compras.
3. Si es proveedor nuevo necesitará tener las dos aprobaciones tanto de contabilidad como de gerencia, pero si es un proveedor regular solo será necesaria la primera aprobación de contabilidad. Todo esto con la finalidad de agilizar el proceso.
4. La o las personas encargadas de bodega deberán archivar en orden los pedidos del día.
5. Toda documentación que respecta a la adquisición de compras deberá contener firmas de autorización.
6. La bodega o lugar donde se almacena la mercadería debe mantenerse con orden y aseo ya sea en estanterías, pisos y baños.
7. Revisar y verificar el adecuado manejo de la mercadería en el proceso de carga y descarga de la misma.
8. Realizar al menos una vez a la semana toma física de inventarios.
9. Comunicar a los clientes las posibles razones por la que exista algún retraso de la mercadería o cualquier tipo de cambio donde se vean afectados, para evitar conflictos.
10. Realizar el registro contable de la mercadería inmediatamente de su ingreso a bodega

Elaborado por: Autoras Tesis

Revisado por: Dir. Tesis

Autorizado por: Dir. Tesis

Fecha:12/01/2021

Fecha:20/01/2021

Fecha:10/03/2021

Bibliografía

Agencia EFE. (2020). Recuperado el 7 de Enero de 2020, de

<https://www.efe.com/efe/america/economia/moody-s-ve-negativa-la-calidad-crediticia-de-america-latina-por-tension-social/20000011-4145090>

Alejo, M., & García, N. (Julio-Diciembre de 2015). REFLEXIONES SOBRE LOS

SUPUESTOS DE GUILLERMO BRIONES EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL ENFOQUE CUANTITATIVO. *REDINE*, 8(2), 93-100. Recuperado el 13 de Noviembre de 2020, de

https://www.researchgate.net/publication/316887949_REFLEXIONES_SOBRE_LOS_SUPUESTOS_DE_GUILLERMO_BRIONES_EN_INVESTIGACION_EDUCATIVA_Y_EL_ENFOQUE_CUANTITATIVO

Armijos Yambay, M., Camino Mogro, S., & Herrera Paltán, L. (2019). *EMPRESAS DE*

ALTO CRECIMIENTO EN ECUADOR: 2013-2018. SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS, DIRECCIÓN NACIONAL DE

INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS. Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas (FCSH), Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). Recuperado el 13 de Noviembre de 2020, de https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2019/12/Empresas_de_alto_crecimiento_2013-2018.pdf

Asociation, A. M. (Octubre de 2016). *Promonegocios*. Recuperado el 2020 de Diciembre

de 12, de Promonegocios:

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>

Bibliotecas Duoc UC. (2018). *Duoc*. Recuperado el 22 de Octubre de 2020, de Duoc:

<http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/definicion-y-proposito-de-la-investigacion-aplicada>

Bilbao Ramirez, J. L., & Escobar Callegas, P. H. (2020). *Investigación y Educación*

Superior (Segunda ed.). Estados Unidos: Lulu.com. Recuperado el 29 de

Noviembre de 2020, de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W67WDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA37&dq=Investigaci%C3%B3n+y+Educaci%C3%B3n+Superior+bilbao&ots=hQ1gFRn6Jy&sig=T6CUDEoKTI4vbgl_Okj966IW7BY#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20y%20Educaci%C3%B3n%20Superior%20bilbao&f=false

Billin. (2019). *Diccionario Contable*. Recuperado el 12 de Febrero de 2021, de

Diccionario Contable: <https://www.billin.net/glosario/definicion-nota-de-credito/>

Calle Muñiz , J. M. (2016). *Diseño de estrategias para el ciclo de conversión de efectivo de la empresa SUPERGLAM [Tesis de Ingeniería, Universidad Estatal de Milagro]*. Repositorio Digital Institucional, Milagro. Recuperado el 22 de

Diciembre de 2020, de

Diciembre de 2020, de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3202/1/DISE%C3%91O%20DE%20ESTRATEGIAS%20PARA%20EL%20CICLO%20DE%20CONVERSI%C3%92N%20DE%20EFECTIVO%20DE%20LA%20EMPRESA%20SUPERGLAM.pdf>

Campuzano Gómez, M., & Roldan Moreno, J. (2019). *Modelo para la estimación del riesgo de crédito y la asignación de cupos en la cartera de una empresa del sector textil en Colombia [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]*. Repositorio

Digital Institucional, Medellín. Recuperado el 19 de Diciembre de 2020, de

https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16067/JuanEsteban_RoldanMoreno_Milena_CampuzanoGomez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Carvajal Marín, L. G., Ormeño Alonso, J., Sanz Sumelzo, L. B., & Valverde Marín, M. Á.

(2018). *Técnicas Administrativas Básicas*. Editex. Recuperado el 2 de Febrero

de 2021, de

<https://books.google.com.ec/books?id=aMlfDwAAQBAJ&pg=PA42&dq=organigrama+suplementario&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwjGt5qyuczuAhWizVkkHaSFCGMQ6AEwAHoECAQQ
Ag#v=onepage&q=organigrama%20suplementario&f=false

Carvajal, L. G., Ormeño, J., & Sanz Sumelzo, L. B. (2019). *Atención al Cliente*. Madrid: Editex. Recuperado el 22 de Octubre de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=KFSkDwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Castillo Gómez, P. M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Nagpur S.A. [Tesis de Ingeniería, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]*. Repositorio Digital Institucional, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 24 de Noviembre de 2020, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1965/1/T-ULVR-1775.pdf>

Código de Comercio. (Junio de 2019). *Supercias*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2020, de Supercias: https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (Septiembre de 2009, 9 de julio). *Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos de la Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)*. Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. Recuperado el 1 de Febrero de 2021, de file:///C:/Users/Pc/Desktop/11_InstrumentosFinancierosBasicos.pdf

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2019, Diciembre). *Norma de Internacional de Contabilidad N°2 Inventarios*. Fundación de Estándares Internacionales de Reportes Financieros. Recuperado el 2 de Febrero de 2021, de Deloitte:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%20%20-%20Inventarios.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Asamblea Nacional*.

Recuperado el 22 de Diciembre de 2020, de Asamblea Nacional:

https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf

Dagnino , J. (2014). Correlación. *Revista Chilena de Anestesia [Bioestadística y*

Epidemiología], 43(2), 150. Recuperado el 2 de Febrero de 2021, de

<https://revistachilenadeanestesia.cl/correlacion/>

Debitoor. (2020). *Debitoor*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020, de

<https://debitoor.es/glosario/definicion-efectivo>

Debitoor. (2020). *Debitoor*. Recuperado el 12 de Enero de 2021, de Debitoor:

<https://debitoor.es/glosario>

Debitoor. (2020). *Debitoor By Sumup*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2020, de

<https://debitoor.es/glosario/>

Definición.de. (2021). *Definición. De*. Recuperado el 14 de Febrero de 2021, de

<https://definicion.de/memorandum/>

EALDE BUSINESS SCHOOL. (20 de Marzo de 2018). *EALDE BUSINESS SCHOOL*.

Recuperado el 12 de Octubre de 2020, de <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>

EALDE BUSINESS SCHOOL. (2019). *EALDE BUSINESS SCHOOL*. Recuperado el 13

de Octubre de 2020, de <https://www.ealde.es/riesgo-credito-finanzas/>

ECH Consulting SAC. (2020). *ECH Consulting SAC*. Recuperado el 16 de Noviembre de

2020, de <https://www.echconsultingsac.com/finanzas-el-ciclo-operativo-y-el-ciclo-del-efectivo/>

- Economía General. (2012). *Economía*. Recuperado el 18 de Enero de 2021, de <http://economias.com/empresas/pedido-nota.html>
- Enciclopedia de Economía. (2009). *Enciclopedia de Economía*. Recuperado el 12 de Enero de 2021, de <http://www.economia48.com/spa/d/venta-a-credito/venta-a-credito.htm>
- Farlex Inc. (2021). *The free Dictionary By Farlex*. Recuperado el 12 de Enero de 2021, de <https://es.thefreedictionary.com/despachar>
- Flores Ortega, M. (2012). Metodología Utilizada para el Cálculo de Riesgo de Crédito en un portafolio eficiente de crédito al consumo. *Tiempo Económico*, 19.
- Funding Circle. (2021). *Funding Circle*. Recuperado el 14 de Enero de 2021, de <https://www.fundingcircle.com/es/diccionario-financiero/perdida-esperada#:~:text=La%20p%C3%A9rdida%20esperada%20es%20el,la%20severidad%20de%20la%20p%C3%A9rdida>.
- Gama, L. E. (Agosto de 2011). Interpretación y relativismo. Observaciones sobre la filosofía de Günter Abel. *Ideas y Valores*, LX(146), 15. Recuperado el 16 de Octubre de 2020, de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/idval/article/view/36742/38693>
- Gil, S. (2020). *Economipedia*. Recuperado el 13 de Octubre de 2020, de [Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/al-contado.html#:~:text=Una%20compra%20venta%20al%20contado,a%20cambio%20de%20unos%20intereses](https://economipedia.com/definiciones/al-contado.html#:~:text=Una%20compra%20venta%20al%20contado,a%20cambio%20de%20unos%20intereses).
- Glosario*. (4 de Mayo de 2016). Recuperado el 12 de Enero de 2021, de <https://glosarios.servidor-alicante.com/contabilidad/ordenes-de-cobro>
- Grupo EL COMERCIO. (1 de Julio de 2020). Un primer semestre de pérdidas para la economía de Ecuador. *El Comercio*, pág. 1. Recuperado el 23 de Diciembre de

2020, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-economia-ventas-pandemia-negocios.html>

Heck, M. (13 de Octubre de 2018). *Hoy Finanzas.com*. Recuperado el 1 de Octubre de 2020, de <https://hoyfinanzas.com/administracion-riesgo/perdidas-esperadas-y-no-esperadas/#:~:text=P%C3%A9rdidas%20Esperadas%20y%20No%20Esperadas&text=La%20p%C3%A9rdida%20esperada%20considera%20cu%C3%A1nto,p%C3%A9rdida%20fuera%20del%20curso%20normal>.

IBM. (2020). *IBM*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2020, de https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SS8CCV_7.6.0.9/com.ibm.mbs.doc/pr/c_pr_overview.html

Institución Universitaria Escolme. (2017). *Institución Universitaria Escolme*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2020, de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/tecnicos_oei/Contabilidad/Unidad%202/Inventario.pdf

La gran enciclopedia de economía. (2015). Recuperado el 2 de Diciembre de 2020, de Normas de auditoría generalmente aceptadas: economía, [en línea], disponible en: <http://www.econo> <http://www.economia48.com/spa/d/normas-deauditoria-generalmente-aceptadas-naga/normas-de-auditoria-generalmenteaceptadas-naga.htm>

La investigación. (2020). *La investigación*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020, de <https://lainvestigacion.com/filosofia/interpretativa-interpretativismo/>

La Universidad de las Américas Puebla. (2021). Modelos para Estimar el Riesgo de Crédito. *La Universidad de las Américas Puebla*, http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/garcia_s_m/capitulo3.pdf. Recuperado el 18 de Noviembre de 2020

- Leff, E. (2009). *Racionalidad ambiental: La reapropiación social de la naturaleza*. México: Siglo xxi editores. Recuperado el 15 de Diciembre de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=6PKkDwAAQBAJ&pg=PT386&lpg=PT386&dq=En+el+mundo+objetivo+Como+totalidad+de+las+entida%C2%ADdes+sobre+las+que+son+posibles+enunciados+verdaderos.&source=bl&ots=lyO0tc8EQF&sig=ACfU3U19frvfdJlmvoBd9AiuXausdQRIQw&hl=es-419&>
- Ley de Régimen Tributario Interno. (31 de Diciembre de 2019). Dirección Nacional Jurídica, Departamento de Normativa Tributaria. Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov-2004. Recuperado el 19 de Diciembre de 2020
- Lifeder. (2020). *Lifeder*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Llanos Castro, N. (2017). *MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S [Manual de Procesos y Procedimientos]*.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- López Zeledón, T. C. (2016). *ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA MOROSA DE ENACAL MATAGALPA DEL PERÍODO 2017 – 2018 [Tesis de Mestraría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]*. Repositorio Institucional Digital. Recuperado el 23 de Noviembre de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/7536/1/17986.pdf>
- Macías Villalba, G. I., Parra Hormiga, S. A., & Carvajal Herrera, L. H. (01 de abril de 2018). Modelo LDA para medición avanzada de riesgo operacional. *Innovar*. Recuperado el 18 de Octubre de 2020, de <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70335>

- Merino, R. (7 de Enero de 2020). Riesgo Crediticio en America Latina. PRIMICIAS. Recuperado el 24 de Noviembre de 2020, de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/negativa-calidad-creditticia-america-latina-tension-social/>
- Metodoss. (2020). *Metodoss*. Recuperado el 11 de Diciembre de 2020, de <https://metodoss.com/metodo-deductivo/>
- Moncayo, C. (23 de Junio de 2016). *INCP*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2020, de <https://incp.org.co/cuando-se-dan-de-baja-las-cuentas-por-cobrar/#:~:text=Las%20cuentas%20por%20cobrar%20solo,suspendido%20cualquier%20acci%C3%B3n%20de%20cobro.>
- Moody's Investors Service. (07 de Enero de 2020). *Moody's Investors Service*. Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de https://www.moodys.com/research/Moodys-Negative-2020-outlook-for-Latin-America-and-the-Caribbean--PBC_1208316
- Páez, G. (2021). *Economipedia*. Recuperado el 12 de Febrero de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/stock-estocaje.html#:~:text=El%20stock%20es%20el%20conjunto,proceso%20productivo%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>
- Pérez Gorozpe, J. M. (2018). *América Latina marzo 2018 - Riesgo político podría empañar el impacto de la recuperación económica mundial*. Ciudad de México: S&P Global Ratings.
- Pérez Gorozpe, J. M. (2019). *Condiciones Crediticias América Latina: Pausa de la Reserva Federal disminuye los riesgos a corto plazo, pero los desafíos políticos persisten*. Ciudad de México: S&P Global Ratings.
- Pirela Morillo, J., & Montiel Spluga, L. (2007). La acción comunicativa-cognitiva y el proceso de construcción de la arquitectura mental en la cibersociedad. *Utopía y*

Praxis Latinoamericana, 12(39), 73-84. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-52162007000400005

Plan Nacional para el Buen Vivir. (2017-2021). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2020, de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades:
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>

Proaño Vera de Gonzales, V. (2012). *Estudio de la gestión de riesgo de crédito para empresas no financieras y propuesta de aplicación de una metodología de análisis de riesgo de crédito para los agentes de Western Union [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simon Bolivar Sede Ecuador]*. Repositorio Digital Institucional, Ecuador. Recuperado el 2 de Diciembre de 2020, de Repositorio Universidad Andina Simon Bolivar Sede Ecuador:
[http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3301/1/T1220-MFGR-Proa%
c3%b1o-Estudio.pdf](http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3301/1/T1220-MFGR-Proa%c3%b1o-Estudio.pdf)

Quiroa, M. (2020). *Economipedia*. Recuperado el 19 de Febrero de 2021, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cliente-potencial.html>

Ramírez, J. (26 de Julio de 2016). *Soy Conta*. Recuperado el 12 de Enero de 2021, de <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>

Robben, X. (2016). *La Cadena de Valor de Michael Porter*. (M. Martín Serra, Trad.) 50 minutos. Recuperado el 14 de Noviembre de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=W3AODAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=cadena+de+valor&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiZILDmxszuAhUvvlkKHXYvDfMQ6AEwAHoECAUQA
g#v=onepage&q=cadena%20de%20valor&f=false

Roldán, P. N. (2020). *Economipedia*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2020, de
<https://economipedia.com/definiciones/letra-de-cambio.html>

Scientific European Federation Osteopaths. (2014). *S.E.F.O*. Recuperado el 3 de
Noviembre de 2020, de [https://www.scientific-european-federation-
osteopaths.org/las-pruebas-estadisticas/](https://www.scientific-european-federation-osteopaths.org/las-pruebas-estadisticas/)

Servicio de Rentas Internas. (2018). *Yo construyo mi Ecuador* (Tercera ed.). Quito,
Pichincha, Ecuador: Departamento de Servicios Tributarios del SRI, Centro de
Estudios Fiscales del SRI, Dirección Nacional de Currículo del Ministerio de
Educación, Zonacuario, Comunicación con Responsabilidad Social Cía. Ltda.
Recuperado el 2 de Octubre de 2020, de
[file:///C:/Users/Pc/Desktop/Yo%20construyo%20mi%20Ecuador%20d%C3%A9ci
mo%20a%C3%B1o.pdf](file:///C:/Users/Pc/Desktop/Yo%20construyo%20mi%20Ecuador%20d%C3%A9cima%20a%C3%B1o.pdf)

Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (2020). *Servicio de Rentas Internas del
Ecuador*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2020, de
<https://www.sri.gob.ec/web/guest/retenciones-en-la-fuente>

Sevilla Arias, A. (2021). *Economipedia*. Recuperado el 23 de Febrero de 2021, de
<https://economipedia.com/definiciones/cotizacion-en-las-empresas.html>

Superintendencia de Bancos. (2019). *Superintendencia de Bancos*. Recuperado el 5 de
Noviembre de 2020, de Superintendencia de Bancos:
[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-
content/uploads/downloads/2018/01/L1_IX_cap_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/L1_IX_cap_II.pdf)

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (22 de Junio de 2020).
Recuperado el 18 de Octubre de 2020, de
<https://www.supercias.gob.ec/portalscv/>

- Torresano, D., Herman , E., Trávez, C., Durán, Á., Pena, A., Miño, M., . . . Bastidas, O. (2015). *Serie Estudios sobre la economía popular y solidaria Contextos de la “Experiencias y Conceptos”* (Primera ed.). Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. doi:ISBN: 978-9942-07-695-3
- Universidad Carlos III de Madrid. (2019). *uc3m [Departamento de Estadística]*. Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de <http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/GuiaSPSS/19nparam.pdf>
- Universidad Interamericana para el Desarrollo. (s.f.). *Universidad Interamericana para el Desarrollo*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2020, de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf
- Vailati, P. (2020). *Correlación de Pearson y Spearman en SPSS - Investigación de Mercados II UADE[Archivo Video]*. Recuperado el 12 de Enero de 2021, de https://www.youtube.com/watch?v=oHmi_zYh-YE
- Vailati, P. (2020). *Estadísticos Básicos en SPSS - Investigación de Mercados II UADE [Archivo Video]*. Recuperado el 12 de Enero de 2021, de <https://www.youtube.com/watch?v=oA9dPlvdmEY&list=PLK0gtpQvBOU4C9fu1z3RkL9TzZKq9w5ae&index=3>
- Vegas Mendoza, J. (2017). *Percepción del riesgo en investigadores por exposición a nanopartículas* (1 ed.). Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca. Recuperado el 17 de Diciembre de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=mGotDwAAQBAJ&pg=PA52&lpg=PA52&dq=la+palabra+riesgo+es+antigua&source=bl&ots=svaFvse6S_&sig=ACfU3U0CfcqCJ0qKD03chwoXOF6ygmvbQw&hl=es-

419&sa=X&ved=2ahUKEwi_q4OegtbtAhVCvIkKHckTBqY4ChDoATAJegQIBhAC
#v=onepage&q=la%20palabr

- Vergara Vivanco, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 10. Recuperado el 12 de Febrero de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:~:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20del%20sistema%20de,de%20las%20distintas%20operaciones%20o
- Wells Fargo Works. (2020). *Wells Fargo Works*. Recuperado el 31 de Octubre de 2020, de <https://wellsfargoworks.com/es/flujo-de-efectivo/articulo/estrategias-para-la-administracion-del-flujo-de-efectivo>
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Recuperado el 2 de Febrero de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-incobrables.html#:~:text=Las%20cuentas%20incobrables%20son%20aquellas,dudadores%20no%20llegan%20a%20cancelar.>
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de *Economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/venta-a-credito.html#:~:text=La%20venta%20a%20cr%C3%A9dito%20es,pagarlo%20en%20un%20periodo%20posterior.>
- Zuñiga Lituma, S. C. (2017). *EL ANÁLISIS FINANCIERO Y LA RELEVANCIA DE SU IMPLEMENTACION EN EL MEJORAMIENTO DEL CICLO OPERATIVO DENTRO DE UNA EMPRESA COMERCIAL [Tesis, Universidad Técnica de Machala]*. Repositorio Digital Institucional, Machala. Recuperado el 19 de Diciembre de 2020, de <http://186.3.32.121/bitstream/48000/10227/1/ECUACE-2017-CA-DE00520.pdf>

Anexos