



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ABRIL 2022 - SEPTIEMBRE 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA EMPRESA ARTEFACTA DE  
LA PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN PUEBLOVIEJO EN EL PERIODO  
2020 -2021.**

**EGRESADA:**

**VALERO SANTISTEBAN GINGER SAMANTHA**

**TUTOR:**

**LCDO. MARTÍN PARRALES CARVAJAL, MBA.**

**AÑO 2022**

## **Introducción.**

En la actualidad existen empresas nacionales que se dedican a la venta de bienes a contado o a crédito, al otorgar los créditos se encuentran con situaciones que son perjudiciales si no se realizan los pagos de los créditos estos afectan a la liquidez de la empresa, en la Provincia de los Ríos existe esta problemática y el Cantón Pueblo Viejo no es la excepción, al no llevar el adecuado seguimiento de los créditos y cuando estos no se cancelan en los plazos estipulados se pueden convertir en cuentas vencidas o incobrables y esto afecta a la entidad comercial, como es el caso de la Empresa Artefacta de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo.

El propósito del presente estudio de caso es conocer la problemática encontrada en Artefacta y analizar la información obtenida de la empresa de forma adecuada y transparente para una mayor comprensión de la misma.

Se utilizaron para la realización de esta investigación el método inductivo-deductivo que ayudó a analizar la información de la empresa para que esta sea más comprensible, se empleó el método analítico-sintético para analizar la información obtenida desde el comienzo de la investigación, se integró el método histórico-lógico porque se conoció la evolución de la empresa desde sus inicios.

En la presente investigación se integraron las asignaturas de Gestión Gerencial, que contribuyó para definir los conceptos básicos y aportó con información necesaria a utilizarse, en las cátedras de Finanzas I y Fianzas II a través de los conocimientos adquiridos sirvieron para analizar los indicadores o las razones financieras y la materia Metodología de la Investigación se aplicaron los conocimientos para implementar los métodos adecuados para la realización de esta investigación.

Se inició con el sustento teórico en base a consulta de diferentes autores sobre conceptos de la variable de la investigación gestión de la cartera de créditos, la metodología estuvo compuesta por las modalidades paradigmáticas cualitativa y cuantitativa, tipos de investigación, métodos, técnicas y los instrumentos que se utilizaron en la investigación; finalmente las conclusiones, bibliografía y anexos. Para fijar el problema del presente caso de estudio se plantearon las siguientes preguntas reflexivas tales como ¿Verifican al momento de otorgar los créditos la solvencia de los clientes? ¿Por qué existen vencimientos en cartera? ¿Cuentan con profesionales adecuados para otorgar los créditos?

La empresa Artefacta fundada en el año 1989 con inversión de capital peruano ingresó al mercado bajo el nombre de ELTESA, aunque en ese mismo periodo decidió cambiar de nombre por uno más comercial y es por esto que surgió Artefacta, Artefactos Ecuatorianos para el Hogar. En el 2011 Artefacta fue adquirida por el Grupo Unicomer, líder en la venta de electrodomésticos y muebles en Latinoamérica y el Caribe. En la actualidad, cuenta con 152 sucursales a nivel nacional y se destaca por estar en primera posición del Market Share del mercado de electrodomésticos ecuatorianos. El presente estudio de caso está basado en la línea de investigación: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria, Control; y tiene como sub línea de investigación: Gestión Financiera Tributaria y Compromiso Social.

### **Desarrollo**

El presente caso de estudio se justifica porque se lo realizó con el propósito de analizar la gestión de la cartera de crédito debido a que el proceso crediticio es importante y significativo que va a permitir aumentar el nivel de venta y recuperar las carteras vencidas evitando situaciones que pongan en riesgo a la empresa.

La empresa al momento de otorgar un crédito muchas veces no se hace el análisis respectivo de los clientes y esto conlleva atraso o falta de pagos de las cuotas que se hayan estipulado y no solo afecta a la empresa disminuye su entrada de dinero, sino también al personal que labora dentro de la misma, es por esto que un adecuado seguimiento y análisis de los créditos que se otorgan a los clientes permitirá que se mantengan y a su vez exista un aumento en la liquidez, además va a ayudar a mejorar el proceso crediticio para que la entidad pueda realizar sus actividades sin ningún problema.

El objetivo del presente trabajo investigativo fue Analizar la gestión de la cartera de crédito de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo en el periodo 2020-2021, por su parte como objetivos específicos: Fundamentar los temas y conceptos de diferentes autores sobre la Gestión de la cartera de crédito. Diagnosticar la problemática existente de la empresa. Evaluar la situación de la empresa a través de las razones financieras en comparación a los años 2020 y 2021.

El sustento teórico estuvo basado en lo relacionado a la teoría que ayudó a desarrollar la presente investigación recurriendo a varios autores a través medios digitales como sitios web, tesis, artículos de revistas y demás mecanismos asociados para obtener información

relevante y confiable referente a la gestión de la cartera de crédito, es por esta razón que se detalla a continuación:

Los créditos para la empresa es una estrategia o un mecanismo para poder vender los bienes o servicios que esta ofrece: “Un crédito es una forma de financiar un pago ya sea por la compra de un bien o un préstamo que se ha realizado, en un tiempo determinado por ambas partes” (Arias & Campuzano, 2020, p. 14).

Los créditos comerciales en la empresa Artefacta hacen hincapié a los préstamos que se otorgan a los clientes al momento de la adquisición de un bien o a la prestación de un servicio comprado a crédito, estos facilitan de gran manera a obtener dichos bienes sin la necesidad de hacer un pago inmediato o apropiarse del bien pagando la totalidad del mismo ya que este mecanismo brinda la facilidad a los clientes permitiendo su adquisición pagando a plazos.

La empresa dispone de los créditos a los clientes para poder aumentar el nivel de venta con la finalidad de poder recibir el pago en las fechas estipuladas de acuerdo al compromiso de pago que se haya hecho por ambas partes, a través de esta transacción se busca fidelizar a los clientes para que adquieran los bienes que esta posee en venta brindándole la comodidad y mejores mecanismos de pago tomando en consideración la capacidad que el cliente tenga para cubrir sus obligaciones a través de cuotas accesibles, si el cliente se atrasa pagando su obligación la empresa puede disponer de la garantía o en ocasiones utilizar los medios legales según sea el caso ya que al momento de firmar el contrato para otorgarle el crédito el cliente se somete a las condiciones que se hayan estipulado en el mismo.

La cartera está conformada por las cuentas por cobrar al momento de vender los bienes que ésta posee a crédito para brindarle al cliente la posibilidad de realizar la adquisición de dichos bienes a plazo.

La cartera de crédito es el soporte de las transacciones que se hacen entre la empresa y el cliente, es por esta razón que sirve de pilar para que se pueda realizar la cobranza del crédito sin ningún problema y el cliente tenga noción de las obligaciones que ha contraído con la empresa al momento de la adquisición del crédito: “Es aquí, donde la cartera de crédito, aquel conjunto de documentos que respaldan a los activos financieros, o en este caso, el crédito otorgado a una persona, permite hacer valer los acuerdos generados con los clientes” (Villafuerte, 2021, p. 10).

La cartera de crédito sirve para soportar todas las transacciones que realiza la empresa con relación al bien que esta ofrece al cliente, esto permite que la obligación que tiene el cliente con la empresa se cumpla ya que este acuerdo se va a plasmar en la documentación que se genere de esta transacción.

La cartera de crédito: “permite a la empresa estimar la cantidad de dinero que se encuentra en manos de otras personas, el plazo de los créditos concedidos y a su vez cuan provechoso es para la entidad realizar dichas operaciones” (Molina, 2020, p. 5).

La cartera de créditos hace referencia al documento que escudan todas las operaciones de ventas que realiza la empresa esto ayuda a conocer todo lo que el cliente ha contraído para que así mismo tenga conocimientos de las obligaciones que este tiene que pagar cuando se realice la cobranza de los bienes que se hayan adquirido.

La gestión de la cartera de créditos permite asegurar que la recaudación de los créditos se realice de forma adecuada teniendo como protección los documentos que respalden la operación entre los clientes y la empresa, por su parte:

La cartera de crédito debe estar respaldada de documentos que den soporte al otorgamiento del crédito a un cliente, es decir es un escudo sobre el cual se puede sustentar y demostrar la cantidad de clientes que solicitaron un crédito, logrando así reducir el número de impagos y convirtiendo las cuentas por cobrar en efectivo incrementando la liquidez de la misma. (Mosquera, 2018, p. 7)

La gestión de la cartera de créditos en la empresa Artefacta tiene como propósito cumplir con las políticas que se establecen para asegurarse que los créditos que se otorgan a los clientes se recuperen, es decir, que se cobren sin ningún inconveniente de acuerdo a los términos y las condiciones establecidas al momento de otorgar el crédito a los clientes, es por esto que la empresa realiza la respectiva documentación para tener respaldo de las transacciones entre la empresa y los clientes para que no existan impago por parte de los mismo y a su vez ayude a convertir las cuentas que se tengan por cobrar en dinero en efectivo para que el curso normal del crédito y de la empresa se mantenga.

Las políticas de crédito son las pautas que la empresa dispone con el objetivo de determinar si se le otorga el crédito al cliente, aquí se ve reflejado el dinero y el plazo en el que se va a pagar dicho crédito concedido al cliente. En las políticas de crédito lo principal que se toma en cuenta son las condiciones o términos para otorgar el crédito, el periodo y el porcentaje

de descuento que se puede otorgar por pagar a tiempo y las políticas de cobranza de dicho crédito:

Cuando una empresa decide dar crédito a sus clientes debe establecer su política de crédito considerando las variables expuestas anteriormente y además fijarlas de acuerdo a las propias finalidades y necesidades de cada empresa, por tanto, es importante analizar la industria en la cual se desenvuelve y diseñarla de acuerdo a un método apropiado para esta. (Azanza, 2019, p. 7)

Las políticas de crédito se deben seguir con el propósito de conocer si se va a otorgar el crédito al cliente y además esto va a ayudar a determinar el tiempo o el plazo en el que el cliente que solicitó el crédito va a tener que pagar o cubrir la obligación que éste está adquiriendo al momento de acercarse a la empresa para poder obtener el bien de acuerdo a las necesidades que este tenga.

Además, esto va a servir al gerente como base para fijar las condiciones al momento de otorgar los créditos ya que se deben cumplir todas las reglas que la empresa haya estipulado para evitar los riesgos de futuras pérdidas dentro de la entidad por el impago de los mismos.

En la empresa Artefacta como políticas generales se presentan ofertas y promociones para poder llamar la atención del cliente y esto se aplica a todas sus sucursales implementando restricciones que ayuden a minimizar los riesgos tales como la morosidad.

En lo que respecta a las ofertas y promociones la empresa Artefacta ofrece meses sin intereses y cuotas gratis, pero tiene sus restricciones al momento de otorgar las mismas ya que el cliente para poder acceder a ellas tiene que cumplir los pagos en los plazos establecidos sin que existan atrasos para evitar posibles carteras vencidas o morosidad por parte de los clientes que acceden a los créditos dentro de la empresa.

La empresa Artefacta en lo que respecta a las políticas crediticias establece algunos requisitos en cuanto a su documentación es por esto que se llena una solicitud de crédito, este formulario incluye los datos del cliente, los datos del garante y las autorizaciones y condiciones relacionada a la parte económica como los pagos que tendrá que realizar el cliente para poder conceder el crédito y el monto final del crédito que éste ha solicitado.

Luego se realiza el contrato de la venta a crédito entre la empresa Artefacta siendo representado por el vendedor y por la otra parte el cliente o comprador donde se establecen

las cláusulas que representan al garante, al bien adquirido como el precio del mismo y además un pagaré con el monto del bien. Por último, se realiza revisión del bien para constatar que este se encuentra en buen estado y posteriormente se realiza la entrega del mismo al cliente para su respectivo retiro de la empresa.

El riesgo crediticio, es cuando se pretende que exista la posibilidad de que el cliente no pague la obligación que éste ha contraído:

Se dice que el riesgo es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir daño o de estar en peligro, pero, si hablamos en términos comerciales, de compra y venta de productos a crédito específicamente, podemos decir que el riesgo es la probabilidad de que el cliente incumpla su obligación de pago, es decir existe un riesgo de incobrabilidad o riesgo de crédito. (Bravo, 2018, p. 10)

El riesgo de crédito en la empresa Artefacta se presenta cuando se realiza el impago de la obligación que se ha adquirido al momento de obtener un bien o un servicio ya sea por el atraso o la falta de pago voluntario del cliente y esto afecta financieramente a la empresa ya que si no se realizan los pagos de las cuotas que se han estipulado la empresa incluso puede sufrir de falta de liquidez y además contaría con muchas cuentas por cobrar es por esto que la empresa trata de minimizar estos riesgos de incumplimiento por parte de los clientes ajustando las cuotas dependiendo de la capacidad de pago que los clientes tengan para poder reducir este riesgo:

De acuerdo a este planteamiento las empresas del sector real, en especial la de objeto de este estudio (Sector comercial), realizan intercambios de mercancías con el objetivo de recibir el pago de acuerdo a las condiciones pactadas en una factura. Ante la imposibilidad de pago de estos compromisos financieros, las empresas se ven enfrentadas al riesgo crediticio, exponiéndolas ante una posible pérdida por este tipo de operaciones. (Luna, 2021, p. 25)

El riesgo crediticio es uno de los principales riesgos que enfrentan las empresas que se dedican a la venta de bienes a crédito ya que cuando los clientes incumplen sus obligaciones de pago la empresa se enfrenta a pérdidas y además afecta el curso normal del cobro de dicho crédito.

La gestión de la cobranza es muy importante dentro de la empresa ya que si no se lo realiza los clientes que no han cancelado sus obligaciones no podrán realizar créditos en otras

empresas ya que su buró de crédito se vería afectado y por lo consiguiente se verían reflejados en la llamada central de riesgo cuando no cancelan sus valores pendientes:

La gestión de cobranza se enfoca en localizar a los clientes que mantiene una alta morosidad en sus cuentas, se utiliza los distintos canales de comunicación como son: teléfono (llamadas y mensajes), e-mail, cartas y otros medios establecidos por la empresa con el fin de informarles a los clientes el estado de sus cuentas y valores pendientes, si es de ser necesario facilitarte al cliente el medio de pago. (Rubio, 2021, p. 13)

La gestión de la cobranza va dirigida hacia los clientes que tiene altas cuentas por cobrar, es decir, va orientado a aquellos que no pagan las obligaciones han contraído en la empresa, es por esto que uno de los mecanismos que más se utilizan para mantener a los clientes informados de sus saldos adeudados pendientes son las llamadas telefónicas para que los clientes se acerquen a cancelar los valores pendientes a la empresa.

Las cuentas por cobrar son las deudas que deben ser cubiertas al momento de contraer un crédito es por esta razón que:

Las cuentas por cobrar son ocasionadas por las ventas realizadas al crédito y por préstamos otorgados a los empleados, son debitadas cuando se efectúa el cobro respectivo; asimismo, la rotación de cuentas por cobrar está representada por el número de veces que se efectúa durante el año, así como cada cuanto día es realizada durante el periodo, esto se consigue aplicando el ratio de las ventas anuales a crédito entre el saldo actual de las cuentas por cobrar. (Nolazco et al., 2020, p. 16)

Las cuentas por cobrar son las deudas que contraen los clientes al momento de adquirir un bien a crédito, esto se da cuando el cliente no cancela la deuda al momento de obtener dicho bien, sino que lo cancela a plazos durante un periodo de tiempo estipulado por la empresa y el cliente.

La empresa al momento de realizar los créditos tratan de atraer a los clientes para a su vez fidelizar a los mismos es por esto que utilizan esta estrategia ya que en muchas ocasiones no se cuenta con el dinero disponible para adquirir el bien o servicio que se necesita, además, la empresa lo utiliza para poder conseguir mayores ventas es por esto que al momento que el cliente adquiere la obligación de pago en la empresa esta le hace un análisis para conocer la capacidad de pago que este tiene pero aun así existen atrasos o falta de pago y como



consecuencia se generan las cuentas por cobrar al no cancelar la deuda en el plazo establecido por la empresa.

Las cuentas por cobrar representan los derechos que tiene la empresa de cobro del bien que se vendió a crédito y estas son debitadas cuando ya se realiza el cobro de la misma y esto ayuda al giro del negocio ya que estas cuentas se convertirán en efectivo.

Estas cuentas por cobrar tienen como objetivo registrar las obligaciones que se realizan entre la empresa y el cliente ya que este instrumento se genera para promover las ventas.

La cartera vencida son los créditos que los clientes no pagan en el momento establecido es por esto que se describe a continuación:

La cartera vencida es definida como aquellos valores de créditos que han sido otorgados por una persona física o moral y que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Se considera que una cartera pasa de ser un atraso a estar vencida a partir del día treinta desde su fecha de vencimiento. (Pinargote, 2020, p. 16)

La cartera vencida en la empresa representa todas las obligaciones que los clientes no han pagado después de haber transcurrido el plazo de vencimiento, este juega un papel importante dentro de la empresa ya que si pasa un tiempo prudencial del no pago de la obligación la empresa considera que su dinero está en riesgo de no ser cobrado.

Las carteras vencidas surgen muchas veces porque la empresa no realiza la investigación correcta y eficiente de los clientes que van a adquirir el bien o el servicio que la empresa este ofreciendo, aunque también se puede presentar por circunstancias ajenas ya sea porque el cliente no quiere pagar la obligación que ha contraído y se convierte en un cliente moroso.

En la empresa las carteras vencidas pueden ser calificadas según al retraso que se haya efectuado y puede ir desde las menos rigurosas que por lo general son los atrasos de uno o dos meses hasta las más rigurosas que pueden llegar a ser años de no pagar la obligación que se ha contraído y estas pueden llegar incluso hasta el despojo o el retiro del bien que se haya obtenido producto del crédito que la persona haya contraído de la empresa.

La morosidad es cuando un cliente no cumple con sus obligaciones es por este motivo que:

La morosidad es un indicador de riesgo, que muestra el grado de incumplimiento de los clientes frente a sus obligaciones financieras vencidas de intereses y capital. El

término morosidad es la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible. (Cornejo, 2018, p. 14)

La morosidad se da cuando el cliente no cumple con la obligación de pago después del vencimiento del mismo de acuerdo al contrato que se haya realizado dentro de la empresa afectando a la liquidez de la misma, se puede hacer referencia a carteras pesadas, es decir, las carteras que son difíciles de pagar porque los clientes han dejado acumular muchas cuotas que no han saldado y pasado el tiempo se les complica cubrir toda la deuda acumulada por el no pago de la obligación contraída en su momento.

Además, los clientes pueden perder la garantía en la empresa y por lo consiguiente después de haber saldado toda la deuda del crédito la empresa puede decidir no otorgarles más créditos porque los clientes han perdido la credibilidad y confianza que la empresa depositó en ellos al momento de otorgarle los créditos.

Los indicadores financieros se calculan:

En base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos. Las empresas se encuentran en constante toma de decisiones de las que depende su futuro en el mercado. Los ratios financieros son la herramienta clave que les permite realizar un análisis más completo del comportamiento empresarial y de su predicción. (Ortega, 2014, citado por Campodónico, 2020)

Las ratios financieras permiten a través de los valores cuantitativos conocer el desenvolvimiento de la empresa analizando de forma general y más completa su comportamiento debido a que la empresa se encuentra en constante toma de decisiones para poder posicionarse y mantenerse en el mercado.

Las ratios financieras van a permitir comparar la situación financiera de la empresa para tener una mayor comprensión de la evolución que esta haya tenido a través de los años. Es por esta razón que a continuación se detallan algunos ratios o razones financieras para entender el desarrollo de la empresa de acuerdo a los valores cuantitativos proporcionados para una mejor comprensión de los mismos.

La razón de liquidez permite estar al tanto de la posibilidad que tiene la empresa para poder solventar sus responsabilidades es por esto que: “Las ratios de liquidez indican la capacidad que tiene la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, ya que el efectivo es clave en los tiempos de crisis” (Bazán, 2019, p. 25).

Por tanto, si el ratio es mayor que uno esto determinará que la salud de la empresa es buena ya que va a ser lo suficientemente líquida para cubrir sus obligaciones a corto plazo en la empresa, aunque si el valor es muy superior a uno puede representar que hay muchos activos que no han sido utilizados y por lo tanto no se ha alcanzado la rentabilidad deseada de los mismo, si es menor que uno este indicador nos da a conocer que la empresa tiene problemas en la liquidez y va a tener dificultades para poder cubrir sus deudas a corto plazo.

Para medir la liquidez de la empresa la forma de cálculo de esta ratio es:

Razón de Liquidez = Activo Corriente/ Pasivo Corriente

De la misma forma que la razón de liquidez muestra la solvencia de la empresa para cubrir sus obligaciones, la prueba ácida permitirá conocer el flujo de efectivo que tiene la empresa sin incluir el inventario de la misma para conocer la capacidad de pago sin ofrecer sus activos para ser vendidos.

La prueba ácida determina a través de esta razón que mientras más alto sea mayor es la solvencia de la empresa. Prueba ácida = (Activo Corriente – Inventario) / Pasivo Corriente  
El capital de trabajo es el indicador que va a permitir conocer si la empresa cuenta con el dinero suficiente para poder llevar el curso normal de sus operaciones.

Capital de trabajo = Activos corrientes – Pasivos corriente

La rotación de inventario va a permitir conocer cuántas veces se va a realizar el inventario dentro de la empresa, es decir, cuántas veces el inventario se transforma en efectivo o en cuentas por cobrar. Rotación de inventarios = Costo de ventas / Promedio de inventarios

El periodo promedio de rotación de inventario permite determinar el plazo promedio en días en el que se rota el inventario. Plazo promedio de rotación de inventarios = 365 días / rotación de inventarios.

La empresa Artefacta para analizar la cartera de créditos toma en consideración el límite de crédito que se ofrece a los clientes, es por esto que, se estima que cuanto más pase el tiempo más riesgoso es poder realizar los cobros de los créditos que se han concedido.

Por tanto, los Indicadores de Gestión o de Actividad van a permitir análisis la capacidad de la empresa para poder realizar sus actividades a través de la recuperación de las cuentas por cobrar, gracias a esto se presentan las ratios de rotación de cartera a través de las razones financieras presentadas a continuación:

Las cuentas por cobrar son importantes para la empresa debido a que es producto de las ventas de los bienes otorgados a los clientes con la promesa de pago del mismo, la rotación de las cuentas por cobrar permite conocer la velocidad en la que esas cuentas por cobrar se pueden transformar en dinero.

La empresa Artefacta al momento de realizar ventas a crédito no puede tener inmediatamente el dinero cuando realizan estas ventas hasta que los clientes que han adquirido el crédito paguen las cuentas de acuerdo al plazo que se haya establecido para cubrir esta obligación.

La rotación de las cuentas por cobrar permite conocer la rapidez de cobro de las cuentas por parte de la empresa, es decir, esta razón va a permitir conocer la capacidad que va a tener la empresa para convertir sus cuentas en efectivo:

Es una razón de gestión que indica el número de veces que se han hecho efectivas las cuentas por cobrar en un periodo determinado. Está dada por la relación de las ventas anuales a crédito y el promedio de las cuentas por cobrar a clientes. (Cárdenas, 2018, p. 30)

Rotación de las cuentas por cobrar =  $\text{Ventas} / \text{Cuentas por Cobrar}$ . Además, para conocer el tiempo en que la empresa puede cobrar las ventas que haya realizado a crédito tenemos la razón financiera que se presenta a continuación:

El Periodo Promedio de Cobro permite a la empresa conocer el plazo que se tardará en cobrar los créditos que se han concedido, cabe mencionar que:

Período promedio de Cobro, este indicador establece el promedio de días que la empresa se tarda para recuperar sus cuentas por cobrar. Mientras menor sea el resultado de este indicador, significa que causa un efecto positivo en la liquidez,

debido a la pronta recuperación de la cartera de crédito. (Soto & Fajardo, 2018, p. 108)

El periodo promedio de cobro va a permitir determinar el número de días en el que demorará la empresa para que las cuentas se conviertan en efectivo. Cabe mencionar que mientras menos sean los días esto quiere decir que la empresa está cobrando sus deudas más rápido.  
 Periodo Promedio de Cobro =  $365 \text{ días} / \# \text{ de veces de Rotación de Cuentas por Cobrar}$

En el presente estudio de caso se utilizó las técnicas de la entrevista y encuestas para recolectar información y gracias a esto se pudo determinar la problemática existente, la entrevista fue aplicada al Sr. Gian Carlos Veloz Molina con cédula de identidad 1250032198, Supervisor de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan y las encuestas al personal y a los clientes para obtener información que ayude a la eficiencia de la investigación.

Los resultados se alcanzaron mediante el análisis de la entrevista al supervisor de la empresa y las encuestas aplicadas al personal y a los clientes, donde se pudo establecer el problema de acuerdo a las preguntas realizadas y el análisis de la gestión de la cartera de crédito de la Empresa Artefacta de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo en el periodo 2020-2021. Los resultados de la entrevista al Sr. Gian Carlos Veloz Molina, Supervisor de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan fueron:

- El ingreso de la empresa depende en su mayoría de las ventas a crédito
- Existen retrasos por la falta de pago de los clientes de la empresa
- En la empresa las cuentas por cobrar en el año 2020 son de \$100.588,32 y del año 2021 es de \$155.128,72
- Falta de liquidez de la empresa
- Dentro de las políticas de crédito de la empresa el proceso de cobro es vía telefónica pero igual los clientes se retrasan en cancelar sus cuotas de créditos.

Los resultados de las encuestas a los empleados de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan fueron:

- No se siguen todas las políticas al momento de otorgar los créditos
- No se lleva a cabo los procedimientos respectivos cuando se investiga al cliente
- No todos los empleados reciben capacitación de estrategias de ventas

Los resultados de las encuestas a los clientes que forman parte de la empresa fueron:

- Siempre existen retrasos en el pago de las cuotas de créditos
- Los retrasos se deben a diferentes circunstancias externas
- Al momento que termina el plazo de vencimiento de pago de la cuota de crédito por lo general el cliente tarda más en cancelar su obligación

Acorde a la información proporcionada por la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan y a la presente investigación se puede evidenciar los siguientes resultados de acuerdo a las ratios financieras.

**Tabla 1. Información proporcionada por Artefacta**

<b>Cuentas</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2021</b>
Activo Corriente	175.756,13	223.642,93
Pasivo Corriente	199.131,05	263.154,06
Cuentas por Cobrar	100.588,32	155.128,72
Inventario	70.318,09	61.310,13
Venta	249.091,94	370.423,13
Costo de Venta	112.091,37	166.690,41

**Fuente:** Artefacta - Parroquia San Juan

Razón de Liquidez = Activo Corriente/ Pasivo Corriente

**Tabla 2. Razón de Liquidez 2020**

AÑO 2020	$\text{Razón de Liquidez} = \frac{175.756,13}{199.131,05} = 0,88$
----------	---

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 3. Razón de Liquidez 2021**

AÑO 2021	$\text{Razón de Liquidez} = \frac{223.642,93}{263.154,06} = 0,85$
----------	---

**Fuente:** Elaboración propia

Los resultados obtenidos de esta ratio financiero muestran que la empresa Artefacta en cuanto al nivel de liquidez se obtiene 0,88 que equivale al 88% en el año 2020 y en relación al año 2021 obtiene un nivel de liquidez del 0,85 que equivale al 85%.

En comparación a los dos años se puede observar que en el año 2020 el nivel de liquidez de la empresa aumentó 3% en comparación al año 2021 que disminuyó, esto se puede presentar porque la empresa en el año 2021 tuvo un aumento en las obligaciones que se tienen por pagar o en las deudas que se tienen que saldar a corto plazo con un valor de 263.154,06 además indica que la empresa no tiene la capacidad de cubrir algunas deudas ya que este índice bajó en comparación al año 2020.

Prueba ácida = (Activo Corriente – Inventario) / Pasivo Corriente

**Tabla 4. Prueba ácida 2020**

AÑO 2020	$\text{Prueba ácida} = \frac{175.756,13 - 70.318,09}{199.131,05} = 0,53$
----------	--

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 5. Prueba ácida 2021**

AÑO 2021	$\text{Prueba ácida} = \frac{223.642,93 - 61.310,13}{263.154,06} = 0,62$
----------	--

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados de esta razón se evidencia que la empresa Artefacta cuenta con una prueba ácida de 0,53 en el año 2020 y en el año 2021 cuenta con 0,62 esto da a entender que la empresa por cada dólar que se debe en el pasivo corriente cuenta con \$0,53 en el año 2020 y \$0,62 en el año 2021 para realizar el pago de los mismos sin tomar en consideración el inventario que esta posee.

De acuerdo a los resultados la empresa Artefacta en el año 2020 tuvo una disminución de 0,09 en comparación con el año 2021, es decir, el año 2021 pese a que fue mayor el índice no cuenta con lo suficiente para pagar sus deudas a corto plazo debido a que sus cuentas por

cobrar en este año aumentaron a 155.128,72 y en el año 2020 las cuentas por cobrar tenían un valor de 100.588,32 por tanto la empresa tiene problemas en realizar el cobro de sus cuentas.

Capital de trabajo = Activos corrientes – Pasivos corriente

**Tabla 6. Capital de Trabajo 2020**

AÑO 2020	Capital de Trabajo = 175.756,13 - 199.131,05 = -23.374,92
----------	---

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 7. Capital de Trabajo 2021**

AÑO 2021	Capital de Trabajo = 223.642,93 - 263.154,06 = -39.511,13
----------	---

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados del capital de trabajo se pudo observar que la empresa en el año 2020 tuvo un valor de -23.374,92 y en el año 2021 tuvo un valor de -39.511,13 esto no quiere decir que la empresa no pueda operar, sino que la empresa tiene iliquidez debido a que sus pasivos tanto en el año 2020 con un valor de 199.131,05 y en el año 2021 con un valor de 263.154,06 superan a los activos.

Rotación de Inventario. A través de la información proporcionada por la empresa los costos de venta en el año 2020 fueron 112.091,37 y en el año 2021 fueron 166.690,41

Rotación de inventarios = Costo de ventas / Promedio de inventarios

**Tabla 8. Rotación de Inventario 2020**

AÑO 2020	Rotación de Inventario = $\frac{112.091,37}{70.318,09} = 1,59$ veces
----------	--

*Fuente: Elaboración propia*



**Tabla 9. Rotación de Inventario 2021**

AÑO 2021	$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{166.690,41}{61.310,13} = 2,72 \text{ veces}$
----------	--

*Fuente: Elaboración propia*

En base a los resultados obtenidos en el año 2020 se pudo observar que el inventario tuvo una rotación de 1,59 veces con relación al año 2021 que tuvo una rotación de 2,72 veces.

En comparación a los dos años, la rotación del inventario de la empresa Artefacta en el año 2020 disminuyó debido a la pandemia y en el año 2021 tuvo un incremento en sus ventas debido a que se reactivaron las actividades normales de la empresa, pese a que se roto más el inventario no se cuenta con efectivo suficiente, el dinero se ve reflejado en las cuentas que la empresa tiene por cobrar debido a que en el año 2021 aumentaron a 155.128,72 en relación al año 2020 que las cuentas por cobrar reflejan un valor de 100.588,32.

Plazo promedio de rotación de inventarios = 365 días / rotación de inventarios

**Tabla 10. Periodo Promedio de Rotación de Inventario 2020**

AÑO 2020	$\text{Periodo Promedio de Rotación de Inventario} = \frac{365 \text{ días}}{1,59 \text{ veces}} = 229 \text{ días}$
----------	--

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 11. Periodo Promedio de Rotación de Inventario 2021**

AÑO 2021	$\text{Periodo Promedio de Rotación de Inventario} = \frac{365 \text{ días}}{2,72 \text{ veces}} = 134 \text{ días}$
----------	--

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados obtenidos a través de este indicador se pudo observar que en el año 2020 le tomó 229 días a la empresa rotar su inventario en comparación al año 2021 que le tomó 134 días la rotación de los mismo, en el año 2020 la empresa tardó 95 días más en rotar su

inventario que en el año 2021 aunque en este año hubo mayores ventas y su plazo fue menor que el año 2020, la mayoría de sus inventarios se adquirieron a crédito lo que provocó que la empresa tenga un incremento en sus cuentas por cobrar con un valor de 155.128,72

Rotación de las cuentas por cobrar = Ventas / Cuentas por Cobrar

**Tabla 12. Rotación de las Cuentas por Cobrar 2020**

AÑO 2020	$\text{Rotación de las Cuentas por Cobrar} = \frac{249.091,94}{100.588,32} = 2,48 \text{ veces}$
----------	--

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 13. Rotación de las Cuentas por Cobrar 2021**

AÑO 2021	$\text{Rotación de las Cuentas por Cobrar} = \frac{370.423,13}{155.128,72} = 2,39 \text{ veces}$
----------	--

*Fuente: Elaboración propia*

En base a los resultados obtenidos se puede observar que la empresa Artefacta tuvo una rotación de las cuentas por cobrar de 2,48 veces en el año 2020, en lo que respecta al año 2021 la rotación de las cuentas por cobrar disminuyó a 2,39 veces.

En comparación a esos dos años, la empresa en el año 2020 tuvo un aumento en el cobro de sus cuentas por cobrar y en el año 2021 tuvo una disminución en el cobro de sus cuentas, es decir, que en el año 2021 la empresa fue menos eficiente realizando el cobro de las mismas durante ese periodo, uno de los motivos que se puede observar que afectó la eficiencia de la cobranza de ese año es que se evidenció un incremento en las cuentas por cobrar con un valor de 155.128,72 en relación con el año 2020 que las cuentas que se tenían por cobrar fueron más bajas con un valor de 100.588,32

Periodo Promedio de Cobro = 365 días / # de veces de Rotación de Cuentas por Cobrar

**Tabla 14. Periodo Promedio de Cobro 2020**

AÑO 2020	$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{365 \text{ días}}{2,48 \text{ veces}} = 147 \text{ días}$
----------	---

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 15. Periodo Promedio de Cobro 2021**

AÑO 2021	$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{365 \text{ días}}{2,39 \text{ veces}} = 153 \text{ días}$
----------	---

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados obtenidos a través de esta razón se demuestra que la empresa Artefacta en relación al periodo promedio de cobro tarda en el año 2020 transformar sus cuentas por cobrar en dinero en efectivo 147 días, en lo que respecta al año 2021 se tardó 153 días en cobrar sus cuentas, de acuerdo a lo antes mencionado la empresa en el año 2020 tardó menos de 6 días convertir sus cuentas por cobrar en efectivo.

Por medio del pensamiento crítico se pudo analizar las causas y efectos del problema de investigación, a continuación se detalla lo siguiente: Artefacta de la Parroquia San Juan al momento de gestionar los créditos se presentan deficiencias en cuanto a la investigación que se le realiza a los clientes al no conocer bien el perfil del mismo se presentan situaciones como falta o atraso de los pagos de las cuotas y esto afecta a la liquidez de la empresa, al otorgar y cobrar los créditos se presentan morosidad por parte de los clientes y como consecuencia ha presentado aumentos en sus cuentas por cobrar.

Para el caso de estudio se aplicó la modalidad cualitativa y cuantitativa debido a que se estudió conceptos y se analizó la información necesaria de diferentes autores para el desarrollo del presente proyecto y cuantitativa porque se analizó la información financiera proporcionada por la empresa para tener una comprensión más amplia de los datos contables.

Las herramientas utilizadas para la respectiva realización del proyecto fueron: guía de preguntas, computadora, celular, internet, impresora, entre otras.

## **Conclusiones.**

El presente caso de estudio Gestión de la cartera de crédito de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo en el periodo 2020-2021 permitió constatar las falencias presentes en la empresa en cuanto a la gestión de la cartera de crédito ya que las cuentas por cobrar en el año 2021 presentaron un aumento en comparación al año anterior.

La empresa Artefacta, presenta una disminución en el rubro de cartera de las cuentas por cobrar de 2,39 para el periodo 2021 en comparación al año 2020 que este índice fue un poco más alto de 2,48 lo que nos muestra que la empresa, aunque en el 2021 tuvo mayores ventas que el año anterior así mismo aumentó sus cuentas por cobrar es por esto que se denota que la empresa fue menos eficiente realizando el cobro de las mismas.

De acuerdo con lo dicho anteriormente la empresa Artefacta presentó que en el año 2020 para cobrar sus cuentas se demoró menos ya que solo transcurrieron 147 días en realizar el cobro de los créditos en comparación al año 2021 que se demoró 156 días es decir transcurrieron 6 días más que el año anterior es decir que fue menos eficiente en este año por lo consiguiente va a tardar más en obtener el dinero que se ha invertido o se demorara más en cobrar las ventas a créditos que otorgaron a los clientes.

En cuanto a los resultados que se evidenciaron respecto a las ratios de liquidez puede denotar que la empresa en el año 2020 tiene un nivel de 0,88 y que el año 2021 su nivel de liquidez bajo a 0,85 es decir que presenta problemas en la capacidad para cubrir con sus obligaciones, es por esto que al implementar la ratio de la prueba ácida se pudo evidenciar que pese a que el índice de liquidez en el año 2020 era mayor que el del año 2021 si se le excluye el inventario a esos dos años, el año 2021 tuvo un incremento del 0,09 pero aun así la empresa no cuenta con lo suficiente para pagar sus obligaciones.

Por esta razón, se pudo notar que la empresa tiene problemas para cubrir sus obligaciones ya que cuenta con más pasivos que deben ser cubiertos a corto plazo lo que permite conocer que la empresa presenta problemas en cuanto a su liquidez ya que el índice del 2021 es un poco más bajo que en 2020 y esto afecta al momento de pagar a sus proveedores.

## **Bibliografía**

- Arias, G., & Campuzano, I. (Junio de 2020). Políticas para la cartera de crédito y cobranza en Crecoscorp S.A. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51801/1/TESIS%20FINAL%20%2853%29.pdf>
- Azanz, E. (2019). Evaluación de alternativas de política de crédito con un enfoque de valor presente en el sector de comercio de accesorios automovilísticos en la ciudad de Cuenca. (Trabajo de grado, Universidad de Azuay). Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9548/1/15181.pdf>
- Bazán, A. (Agosto de 2019). Lacto SA – caso práctico (trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Contador Público). (Trabajo de grado, Universidad de Lima). Obtenido de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11205/Bazan\\_Rodriguez\\_Andrea\\_Stefanny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11205/Bazan_Rodriguez_Andrea_Stefanny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bravo, D. (2018). Propuesta metodológica para minimizar el riesgo de crédito en empresas comercializadoras de artículos para el hogar y tecnología en general, que cuentan con presencia en la ciudad de cuenca. (Maestría en Auditoría Integral y Gestión de Riesgos Financiero, Universidad de Azuay). Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7949/1/13687.pdf>
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2020). Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018. (Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín). Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20-%20Silh%c3%ad%20Siulen%20Campod%c3%b3nico%20Ushi%c3%b1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%c3%a9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrión, L., & Cárdenas, C. (Febrero de 2018). Modelo de presupuesto y gestión financiera para la empresa “PROELEC” de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. (Trabajo de grado, Universidad Uniandes). Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8213/1/PIUSDCYA068-2018.pdf>
- Cornejo, R. (2018). Factores de morosidad de los clientes pequeños y microempresarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Periodo 2012 – 2016. (Tesis de

grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8820/ADcochra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luna, M. (2021). Propuesta de implementación de un modelo de administración de riesgo crediticio para una empresa comercializadora de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica de Litoral, Guayaquil). Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53511/1/T-111599%20Luna%20Fuentes.pdf>

Molina, K. (2020). Cartera de crédito de la sociedad Schuldt Vizuet de la ciudad de Babahoyo. (Trabajo de grado, Universidad Técnica de Babahoyo). Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7784/MOLINA%20CEDE%c3%91O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mosquera, J. (2018). Examen especial a las políticas de crédito y recuperación de cartera de la empresa JARO S.A del periodo 2017. (Trabajo de grado, Universidad Técnica de Machala). Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12836/1/ECUACE-2018-CA-DE00857.pdf>

Nolazco, F., Ortiz, I., & Carhuacho, I. (24 de Enero de 2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. Espíritu Emprendedor TES, 16. Obtenido de <http://espirituemprededores.com/index.php/revista/article/view/189/205>

Pinargote, D. (2020). Políticas de crédito y cobranza y su impacto en la cartera vencida de la compañía COTZUL S.A. Telerepuest. (Tesis de grado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3877/1/T-ULVR-3247.pdf>

Rubio, G. (2021). Evaluación de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la compañía Jardines Vida Eterna S.A. (Tesis de grado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4706/1/T-ULVR-3797.pdf>

Soto, C., & Fajardo, M. (2018). Gestión Financiera Empresarial. Primera Edición. Editorial UTMACH

Villafuerte, J. (2021). Evaluación y análisis de cartera de crédito de una empresa dedicada a la comercialización de neumáticos y servicios de alineación y balanceo automotriz, período 2015-2018. (Maestría de Contabilidad y Finanzas con mención en Gerencia Tributaria, Universidad de Azuay). Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10591/1/16180.pdf>

## Anexo 1 Carta de Aceptación

Babahoyo, 20 de julio del 2022

Sr(a)

Veloz Molina Gian Carlos

Supervisor de la Empresa Artefacta

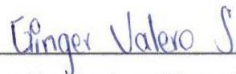
En su despacho.

De mis consideraciones,

Yo VALERO SANTISTEBAN GINGER SAMANTHA, con cédula de identidad 120774774-0, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, previa a obtener el título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, matriculada en el proceso de titulación periodo abril 2022-septiembre 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi caso de estudio denominado GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA EMPRESA ARTEFACTA DE LA PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN PUEBLOVIEJO EN EL PERIODO 2020-2021 el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Atentamente,



Valero Santisteban Ginger Samantha

C.I. 120774774-0

Estudiante



Sr. Veloz Molina Gian Carlos

C.I. 125003219-8

Supervisor de la Empresa Artefacta





## CERTIFICA

Que la Srta. VALERO SANTISTEBAN GINGER SAMANTHA, con cédula de identidad 120774774-0, estudiante de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática, inscrita en el Proceso de Titulación para obtener el título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, tiene el permiso requerido para desarrollar el estudio de caso con el tema GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA EMPRESA ARTEFACTA DE LA PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN PUEBLOVIEJO EN EL PERIODO 2020-2021.

El estudiante indicado, ha demostrado responsabilidad, eficiencia y aptitud para el trabajo, con honestidad y ética profesional, por lo que se informa por parte de nuestra institución la aprobación satisfactoria.

San Juan, 22 de julio del 2022.

ARTEFACTA  
SAN JUAN

Sr. Veloz Molina Gian Carlos

C.I. 125003219-8

Supervisor de la Empresa Artefacta

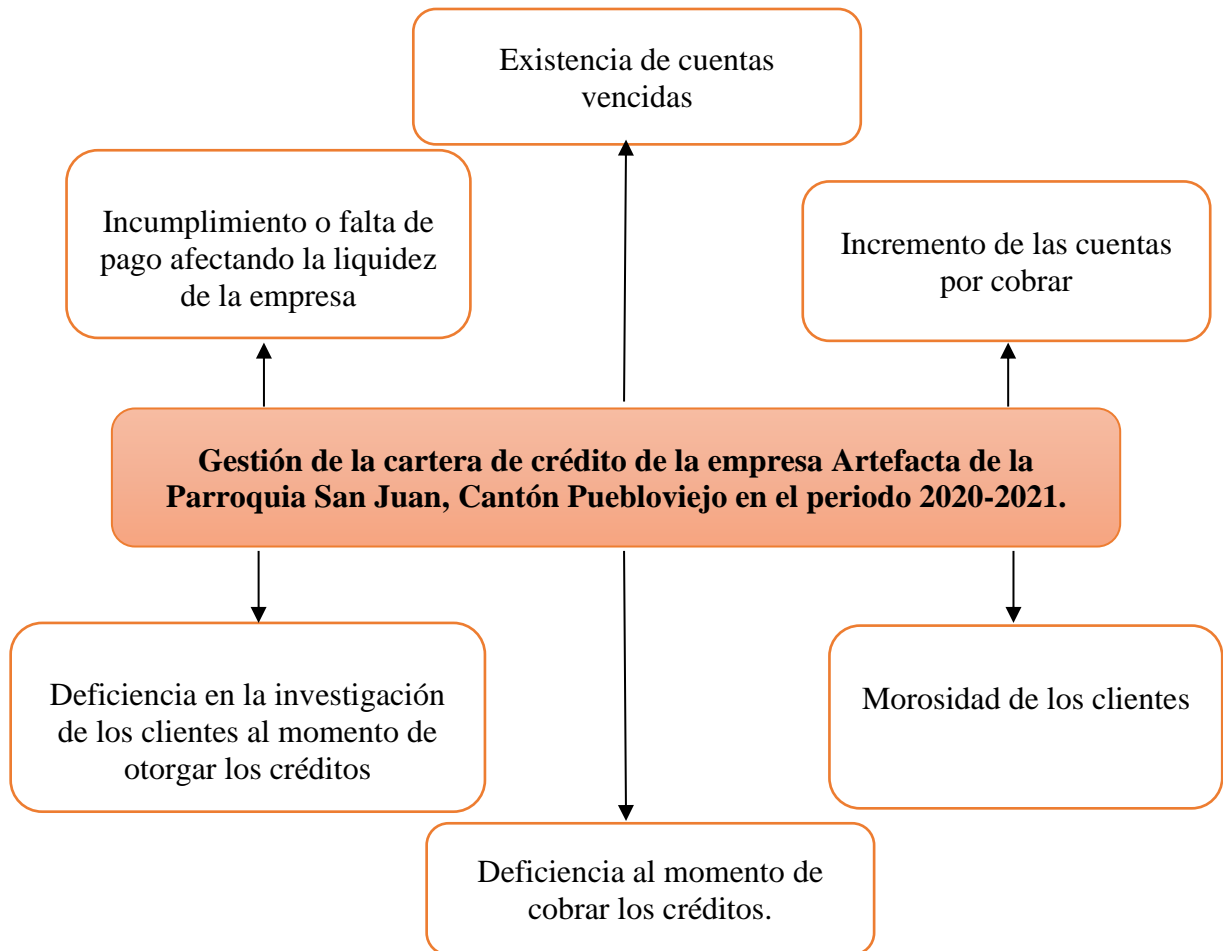
## Anexo 2

### Análisis Compilatio



### Anexo 3

#### Árbol de Problemas



## **Anexo 4**

### **Entrevista realizada al Sr. Veloz Molina Gian Carlos, Supervisor de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan.**

#### **Dentro de la empresa Artefacta ¿Cuál considera que es su mayor fuente de ingresos?**

La mayor fuente de ingreso de la empresa son las ventas a crédito ya que se brinda todas las facilidades a los clientes para que estos puedan acceder a un crédito y con esto aumentar el nivel de ventas de la empresa.

#### **¿Conoce los riesgos que puede afrontar la empresa si no se realiza el estudio adecuado de los clientes al momento de otorgar los créditos?**

Representa un gran riesgo para la empresa debido a que a lo largo del tiempo siempre ha existido retraso o falta de pago por parte de los clientes a los que se le ha otorgado los créditos y eso afecta a la liquidez de la empresa ya que las cuentas que hay que cobrar aumentan.

#### **¿Cuánto es el valor de las cuentas por cobrar del año 2020 y 2021?**

En la empresa las cuentas por cobrar en el año 2020 son de \$100.588,32 y del año 2021 es de \$155.128,72

#### **¿Qué tipo de problemas le ha ocasionado no poder recuperar la cartera de las cuentas por cobrar o que se recupere después del tiempo estipulado el crédito?**

El principal problema que se presenta es la falta de liquidez de la empresa porque se dificulta el pago a los proveedores y a su vez a los mismos trabajadores que laboran dentro de la misma.

#### **¿Cuál es el proceso de cobro de la cartera de cuentas por cobrar?**

La empresa Artefacta contacta a sus clientes a través de llamadas telefónicas para que estos se acerquen a cancelar sus valores pendientes de los créditos que se les han otorgado.

#### **¿La empresa cuenta con manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranza?**

Sí, porque cuando los clientes se retrasan pagando sus deudas se los contacta para que se acerquen a cancelar los valores pendientes, además todas las solicitudes de crédito y cobranza se actualizan cada 4 meses con previa revisión de los mismos.

**¿Cuál es el monto mínimo de crédito al que puede acceder un cliente?**

En los clientes nuevos el monto mínimo es de \$3.500 y en los clientes reiterativos de \$4.000

**¿Cómo establecen el tiempo de crédito que otorgan al cliente?**

Depende del tipo de producto que el cliente esté adquiriendo y de la cuota inicial que este vaya a proporcionar al momento de solicitar el crédito, por lo general, el cliente es el que escoge el tiempo para pagar el crédito ya que existen clientes que prefieren pagar bastante en las cuotas para que el plazo sea menor y terminarlo de pagar rápido como existen clientes que prefieren que sean más cuotas y el valor de la misma sea bajo.

## Anexo 5

### Encuesta a los empleados que forman parte de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan.

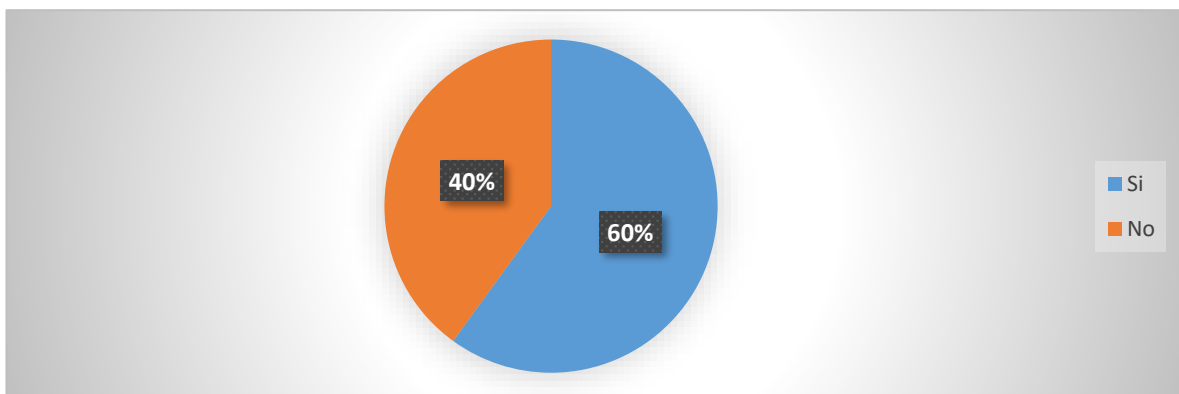
¿Conoce usted el proceso que se realiza al momento de otorgar un crédito a los clientes?

*Tabla 16. Proceso de crédito*

Respuestas	Empleados	%
Si	3	60%
No	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 1. Proceso de crédito*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** En la encuesta realizada a los empleados se pudo evidenciar que el 60% conocen los procesos que realiza la empresa al momento de otorgar los créditos y el 40% no tiene el conocimiento de los mismos.

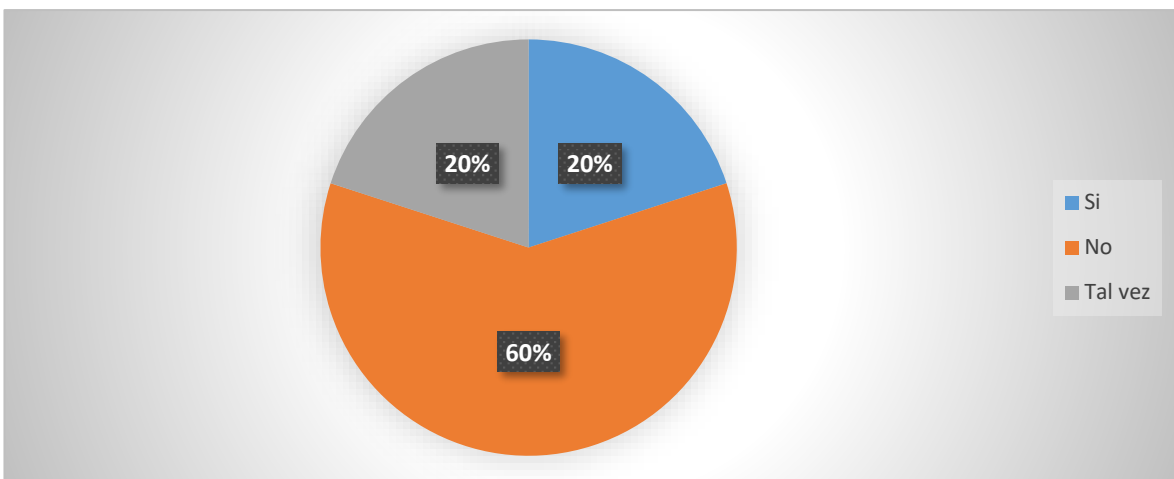
¿Cree usted que al momento de otorgar un crédito se cumplen todas las políticas de la empresa?

Tabla 17. Política de crédito

Respuestas	Empleados	%
Si	1	20%
No	3	60%
Tal vez	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Política de crédito



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** De acuerdo a los empleados, el 60% manifestó que no se siguen las políticas de los créditos debido a que existen equivocaciones al momento de otorgarlos, el 20% declaró que si se cumplen todas las políticas y el 20% restante presentó que tal vez se cumplen con todas las políticas porque no tienen el conocimiento necesario de los mismos.

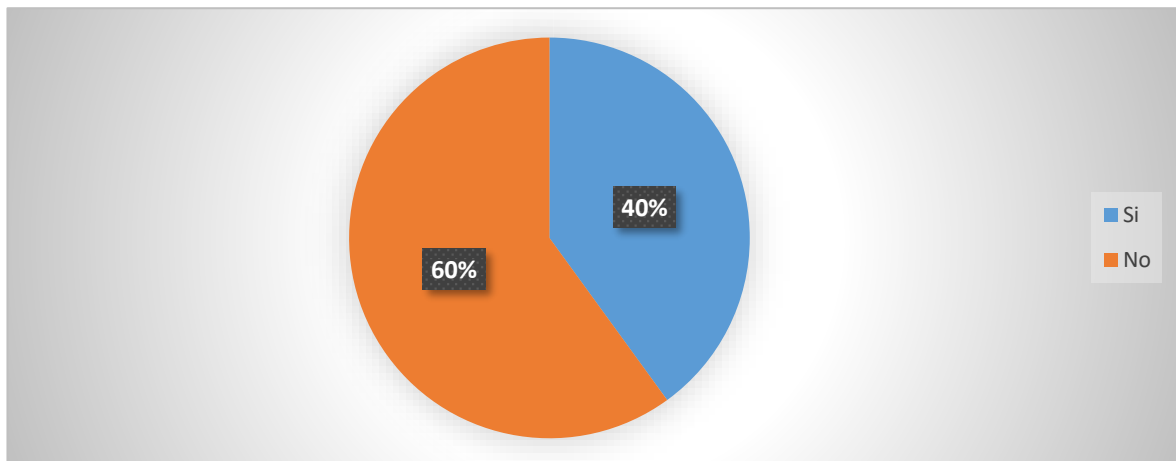
**¿Cree usted que la empresa realiza un excelente análisis de los clientes al momento de otorgar un crédito?**

*Tabla 18. Análisis de los clientes*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>%</b>
Si	2	40%
No	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 3. Análisis de los clientes*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos los trabajadores en su mayoría con un 60% consideran que la empresa no realiza el análisis respectivo de los clientes, en consecuencia, esto puede provocar que los clientes no tengan la capacidad de pago para cubrir sus obligaciones de pago ya que no van a contar con el dinero suficiente para cubrir su deuda, además el 40% considera que si se realiza el respectivo análisis de los clientes.



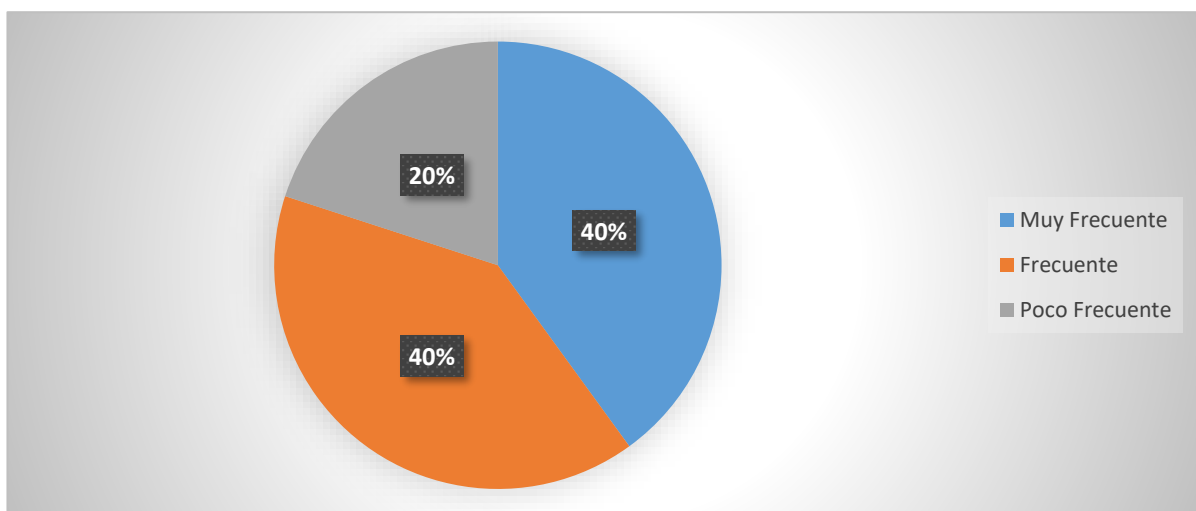
**¿Con qué prioridad se realiza el seguimiento a los clientes que han adquirido un crédito?**

*Tabla 19. Seguimiento al cliente*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>%</b>
Muy Frecuente	2	40%
Frecuente	2	40%
Poco Frecuente	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 4. Seguimiento al cliente*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** De acuerdo a los empleados encuestados se puede constatar que la empresa mantiene el seguimiento a los clientes de manera frecuente con un 40% después que estos han adquirido el crédito, por su parte el 20% considera que el seguimiento que se realiza a los mismos es menor a lo esperado por parte de los trabajadores que se encargan del seguimiento al cliente al momento de otorgar el crédito.

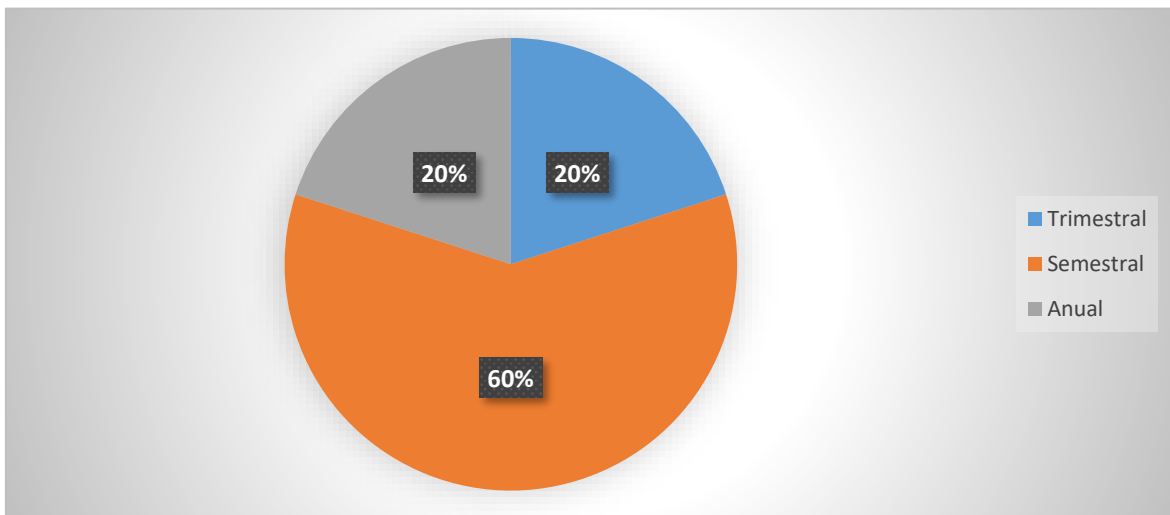
## ¿La Empresa con qué frecuencia revisa la cartera de cuentas por cobrar?

*Tabla 20. Revisión de cuentas*

Respuestas	Empleados	%
Trimestral	1	20%
Semestral	3	60%
Anual	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 5. Revisión de cuentas*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que las cuentas por cobrar no se revisan con la periodicidad adecuada debido a que los datos recabados mostraron que el 60% de la revisión se realiza de forma semestral, el 20% manifestó que se la realiza de forma trimestral y anual.

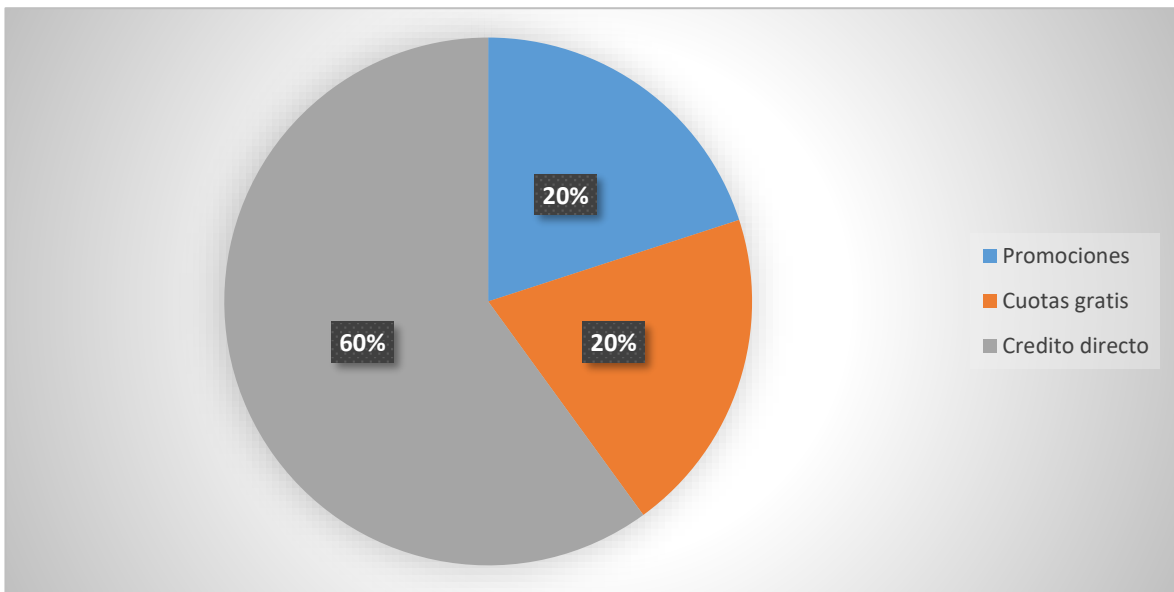
**¿Qué estrategias considera usted que llama más la atención de los clientes para que adquieran un crédito?**

*Tabla 21. Estrategias*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>%</b>
Promociones	1	20%
Cuotas gratis	1	20%
Créditos directos	3	60%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 6. Estrategias*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** Según lo manifestado por los empleados una de las mejores estrategias que resalta ante los clientes son los créditos directos con un 60% debido a que no necesitan garante ni cuota inicial, aunque el 20% manifestó que las mejores estrategias son las promociones y las cuotas gratis.

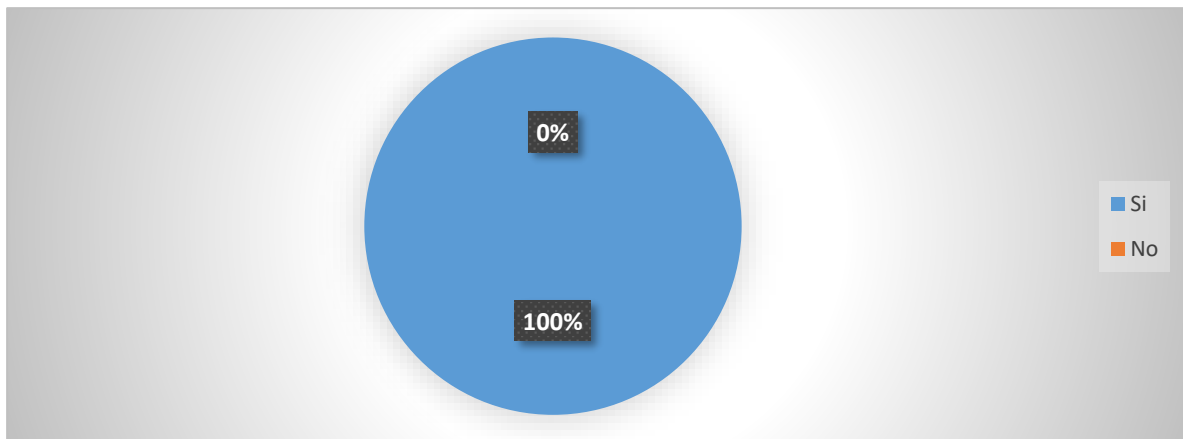
**¿Ustedes como empleados reciben algún incentivo por parte de la empresa para mejorar el rendimiento con respecto a las ventas?**

*Tabla 22. Incentivo*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>%</b>
Si	5	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 7. Incentivo*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** De acuerdo a la información proporcionada se puede evidenciar que el 100% de los empleados consideran que la empresa brinda los incentivos necesarios para mejorar el rendimiento de los mismos.

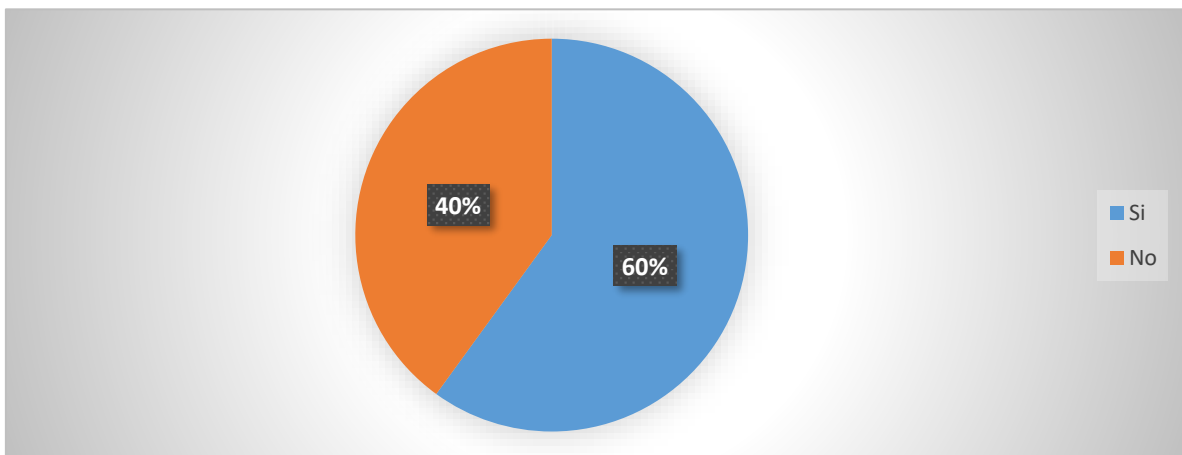
**¿Ustedes como empleados reciben capacitación adecuada y constante por parte de la empresa para llegar al cliente y hacer una venta exitosa?**

*Tabla 23. Capacitación*

<b>Respuestas</b>	<b>Empleados</b>	<b>%</b>
Si	3	60%
No	2	40%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 8. Capacitación*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** De acuerdo a la información, los empleados con un 60% manifestaron que sí reciben las respectivas capacitaciones excepto los trabajadores que tienen años de experiencia laborando en la empresa es por esta razón que el 40% considera que no se realiza la respectiva capacitación de los mismos.

## Anexo 6

### Encuesta a los clientes que forman parte de la cartera de crédito de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan.

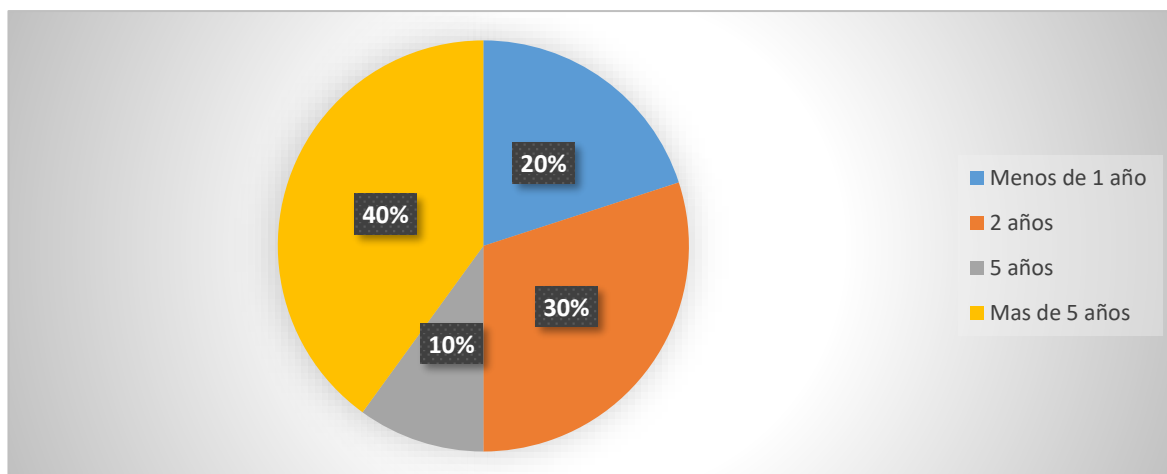
¿Cuánto tiempo tiene usted siendo cliente de la empresa Artefacta?

Tabla 24. Tiempo siendo cliente

Respuestas	Clientes	%
Menos de 1 año	2	20%
2 años	3	30%
5 años	1	10%
Más de 5 años	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Tiempo siendo cliente



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En la encuesta realizada se pudo evidenciar que hay clientes que tienen mucho tiempo siendo parte de la cartera de crédito de la empresa debido a que el 40% tiene más de 5 años siendo parte de la misma, así como también hay otros clientes que tienen poco tiempo es por esto que se puede evidenciar que el 10% tiene 5 años, el 30% tiene 2 años y el 20% menos de 1 año siendo parte de la misma.

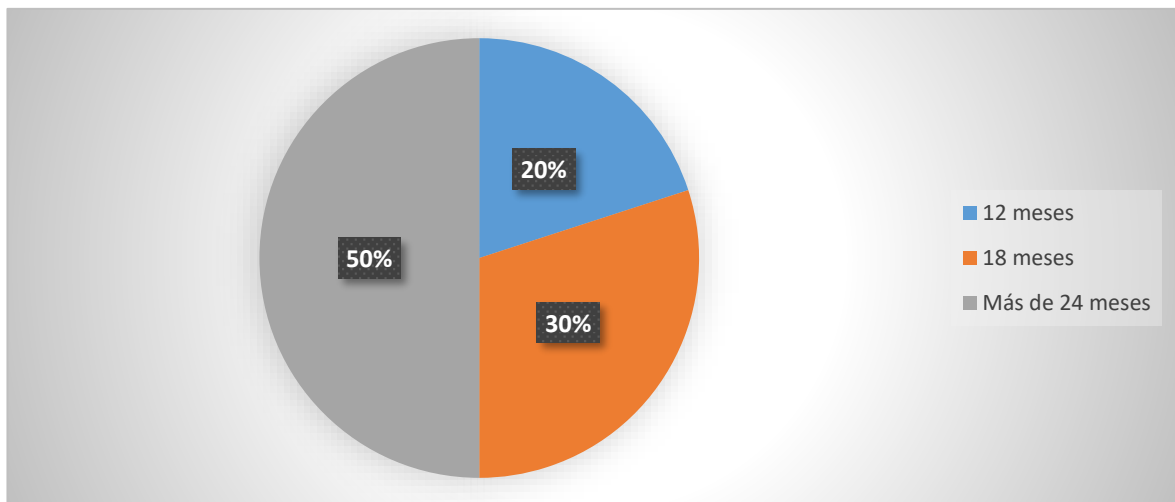
### ¿En qué plazo termina de cancelar la totalidad de su deuda?

*Tabla 25. Cancelación de deuda*

Respuestas	Clientes	%
12 meses	2	20%
18 meses	3	30%
Más de 24 meses	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 10. Cancelación de deuda*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** De acuerdo a la encuesta los clientes prefieren adquirir los créditos a largos plazos con cómodas cuotas para que haya facilidad en el pago de los mismos, es por esta razón que se evidenció un 50% que prefiere adquirir los créditos con plazos mayores a 24 meses, un 30% prefirió adquirirlos en un lapso de 18 meses y un 20% prefiere obtener un crédito con un periodo de 12 meses debido a que ellos prefieren pagar más en sus cuotas.

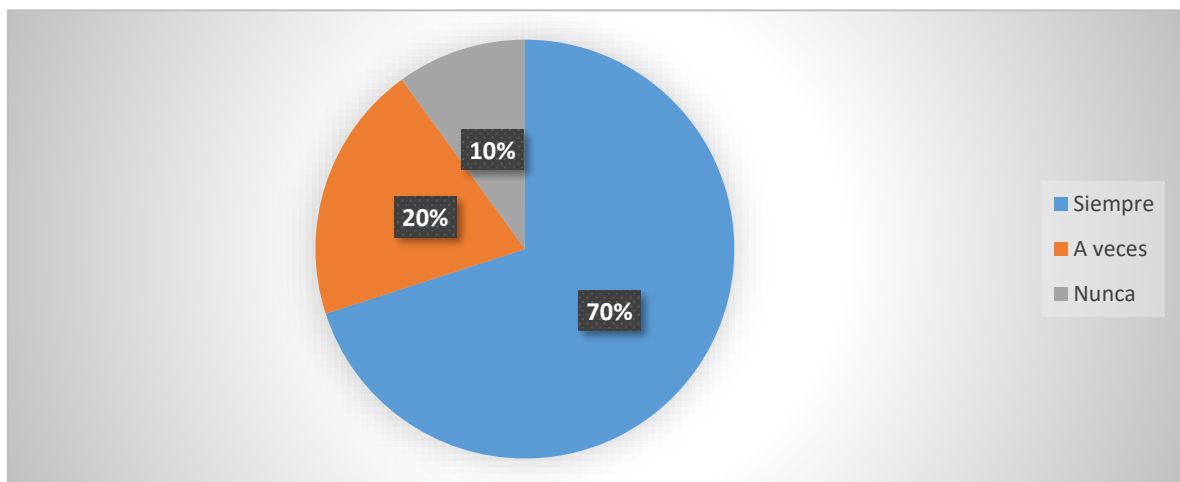
**¿Usted como cliente alguna vez ha presentado retrasos en el pago de sus cuotas de crédito?**

**Tabla 26. Retrasos de pago**

<b>Respuestas</b>	<b>Clientes</b>	<b>%</b>
Siempre	7	70%
A veces	2	20%
Nunca	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 11. Retrasos de pago**



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** Haciendo referencia a esta pregunta podemos evidenciar que los clientes en su mayoría presentan retrasos al momento de cubrir su obligación de pago de los créditos que estos han adquirido dentro de la empresa, el 70% manifestó que siempre se retrasa, el 20% que a veces se retrasa y el 10% que nunca se a retrasado en el pago de sus cuotas de crédito.



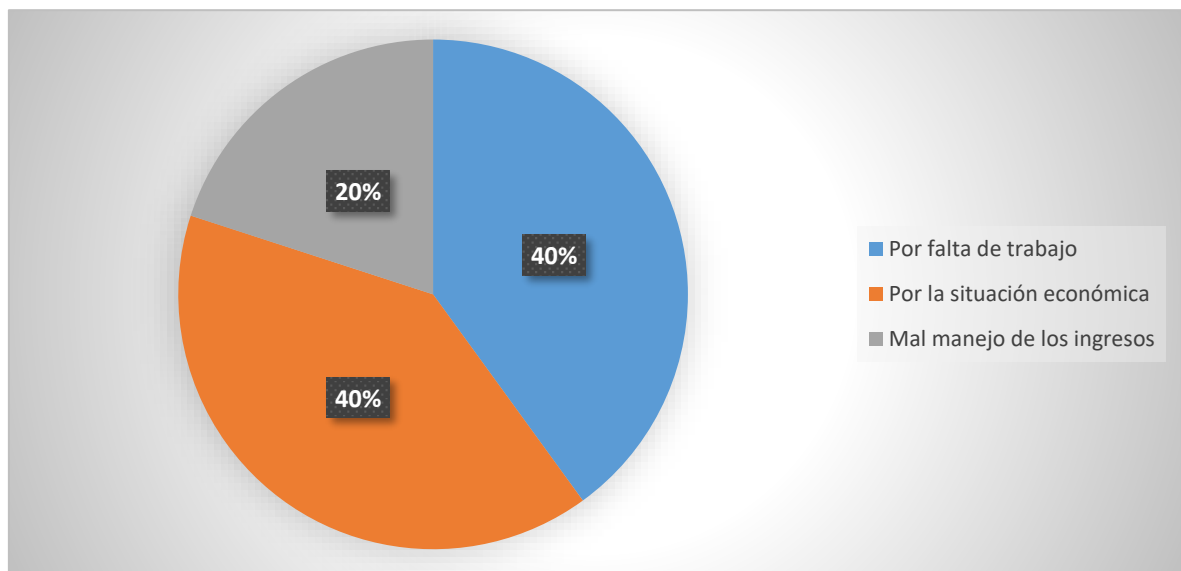
## ¿Por qué ha presentado retraso en los pagos de sus cuotas de crédito?

*Tabla 27. Motivos de retrasos*

Respuestas	Clientes	%
Por falta de trabajo	4	40%
Por la situación económica	4	40%
Mal manejo de los ingresos	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 12. Motivos de retrasos*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** De acuerdo a la manifestación de los clientes podemos observar que ha habido múltiples circunstancias por las cuales el cliente no ha podido efectuar sus pagos a tiempo por ende existe el retraso de los mismos, el 40% manifestó que el retraso se presentó porque no tenían trabajo y además por la situación económica que presentaban y el 20% manifestó que fue por no haber administrado bien el dinero.

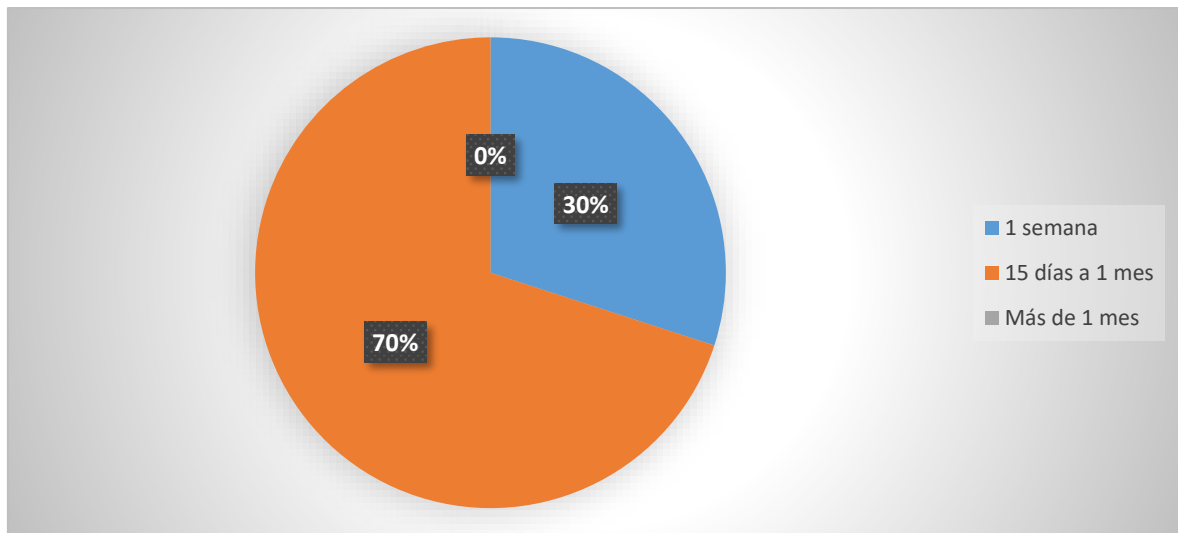
**¿Después de transcurrido el plazo de cobro cuánto tiempo se tarda usted en cancelar su cuota vencida?**

*Tabla 28. Tiempo de vencimiento*

<b>Respuestas</b>	<b>Clientes</b>	<b>%</b>
1 semana	3	30%
15 días a 1 mes	7	70%
Más de 1 mes	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 13. Tiempo de vencimiento*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** Según la información obtenida se puede deducir que los clientes se tardan después de la fecha de cobro un tiempo adicional para cancelar sus cuotas vencidas, el 70% se tardó un tiempo prudencial debido a que fue entre 15 días a un mes y el 30% reveló que solo se tardó una semana en cancelar la deuda después de haber transcurrido el plazo.

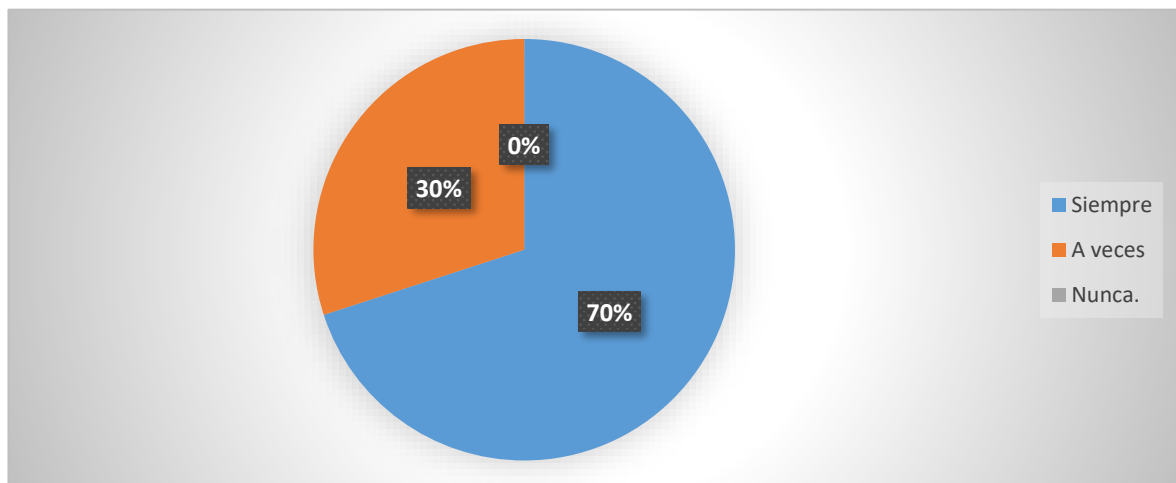
**¿Usted ha recibido de la empresa Artefacta llamadas telefónicas para recordarle sus cuotas vencidas?**

*Tabla 29. Llamadas por cuotas vencidas*

<b>Respuestas</b>	<b>Clientes</b>	<b>%</b>
Siempre	7	70%
A veces	3	30%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 14. Llamadas por cuotas vencidas*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** Según la declaración de los clientes se puede constatar que la empresa si realiza llamadas a sus clientes para recordarles que tiene que acercarse a cancelar las obligaciones en cuanto a las cuotas que se encuentran vencidas, es por eso que se evidencio que el 70% manifestó que siempre recibe llamadas telefónicas para recordarles sus cuotas vencidas y un 30% presentó que a veces recibe las llamadas porque no siempre se atrasan en cancelar la deuda.

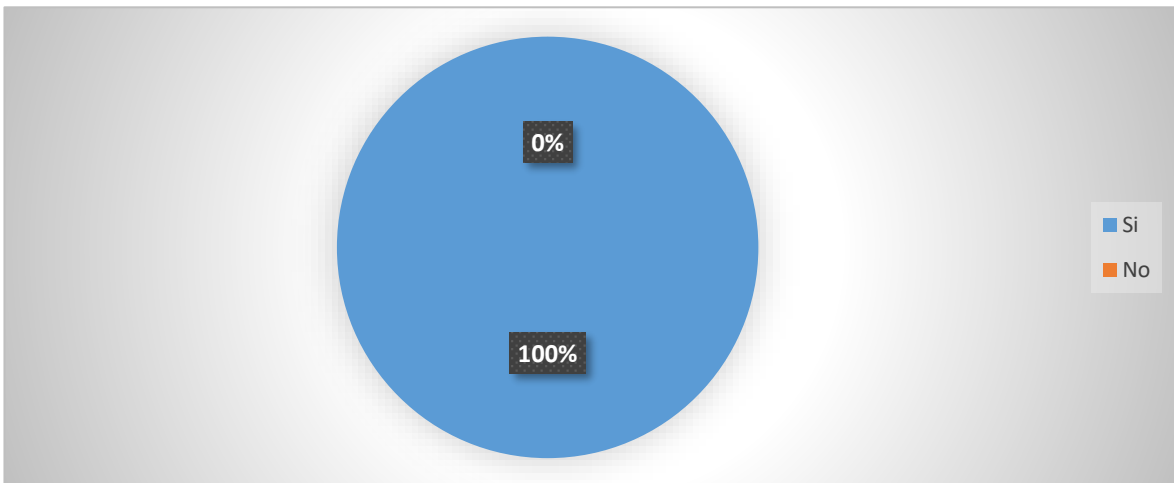
**¿Le han comunicado en qué circunstancias podría usted perder su crédito en la empresa Artefacta?**

*Tabla 30. Comunicado de pérdida del crédito*

<b>Respuestas</b>	<b>Clientes</b>	<b>%</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

*Figura 15. Comunicado de pérdida del crédito*



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** De acuerdo a la manifestación del cliente, el 100% declaró que si les comunican las circunstancias por las cuales perderían su crédito.

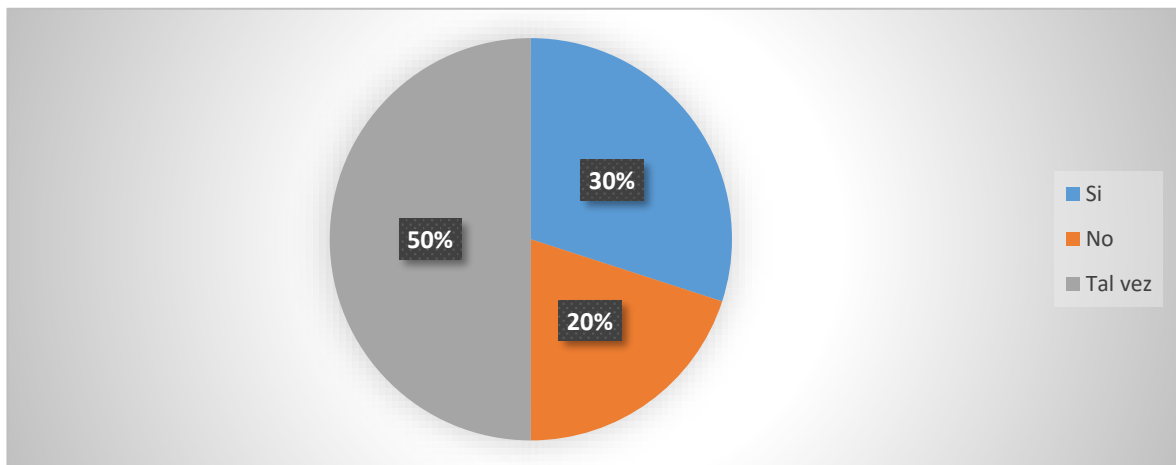
**¿Considera usted que el proceso para otorgar un crédito a los clientes es eficiente?**

**Tabla 31. Proceso de crédito**

<b>Respuestas</b>	<b>Cientes</b>	<b>%</b>
Si	3	30%
No	2	20%
Tal vez	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 16. Proceso de crédito**



*Fuente: Elaboración propia*

**Análisis:** La información obtenida da a conocer que el 30% de los clientes consideran que, si se realiza el proceso para otorgar el crédito de forma eficiente, el 20% de los mismos perciben ineficiencia al momento del proceso, así como hay quienes consideran que el proceso tal vez es eficiente porque no tienen mucho conocimiento de todos los pasos que se siguen para considerar que dicho proceso sea eficiente.

## Anexo 7

### Información proporcionada por la Empresa


#### Artefacta

Para la realización del presente caso de estudio, Gestión de la cartera de crédito de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan, Cantón Pueblo Viejo en el periodo 2020-2021, la empresa brinda la siguiente información:

	Año 2020	Año 2021
Activo Corriente	175.756,13	223.642,93
Pasivo Corriente	199.131,05	263.154,06
Cuentas por cobrar	100.588,32	155.128,72
Inventario	70.318,09	61.310,13
Ventas	249.091,94	370.423,13

Esperando que la información proporcionada se utilice de forma correcta, sin más por el momento, me despido.

Atentamente,

  
Sr. Veloz Molina Gian Carlos  
C.I. 125003219-8  
Supervisor de la Empresa Artefacta

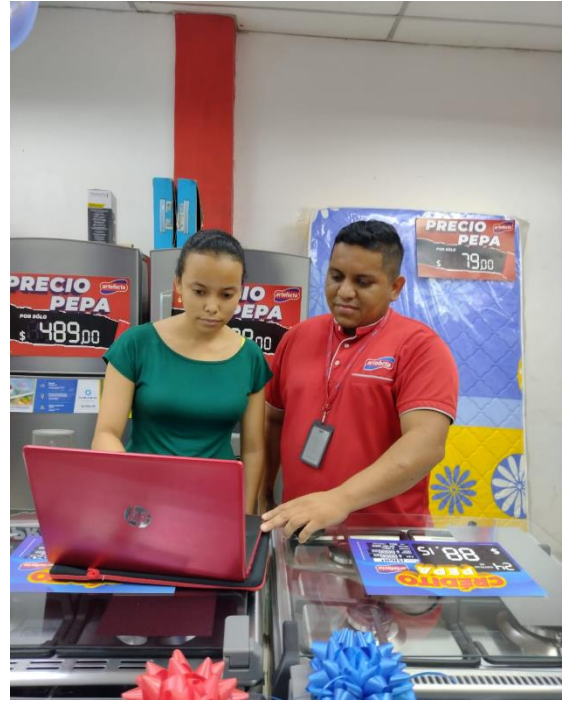
## Anexos 8

### Fotos de la Empresa Artefacta de la Parroquia San Juan



## Anexo 9

Fotos de la Entrevista realizada al Sr. Veloz Molina Gian Carlos, Supervisor de la Empresa Artefacta de la Parroquia San Juan





Anexo 10

Fotos de la encuesta realizada al personal de la Empresa Artefacta de la Parroquia San Juan



Anexo 11

Foto de la encuesta realizada a los clientes de la empresa Artefacta de la Parroquia San Juan.

