



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

**GESTIÓN DE INVENTARIO, CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA
OPTIMIZACIÓN FINANCIERA EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA
DE MOTOCICLETAS Y PRODUCTOS DE LÍNEA BLANCA. CASO DE
ESTUDIO: WORLD MOTOS DEL CANTÓN IBARRA**

*TRABAJO DE INTEGRACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*

AUTORES:

Mira Quelal Tatiana Belén

Ramos Vinuesa Nina Pacari

DIRECTOR(A):

Msc. María Gabriela Arciniegas Romero.

Ibarra, 2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100296743		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ramos Vinueza Nina Pacari		
DIRECCIÓN:	San Roque		
EMAIL:	ninagu1998@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0992176792

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401744586		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Mira Quelal Tatiana Belén		
DIRECCIÓN:	Ibarra		
EMAIL:	miratatiana04@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0991274961

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Gestión de Inventario, Crédito y Cobranza para la Optimización Financiera en una Empresa Comercializadora de Motocicletas y Productos de Línea Blanca. Caso de Estudio: World Motors del Cantón Ibarra
AUTOR (ES):	Ramos Vinueza Nina Pacari Mira Quelal Tatiana Belén
FECHA: DD/MM/AAAA	30/09/2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. María Gabriela Arciniegas Romero.

2. CONSTANCIAS

Las autoras manifiestan que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de septiembre de 2022

LAS AUTORAS:



.....
Ramos Vinuesa Nina Pacari



.....
Mira Quelal Tatiana Belén

CERTIFICACIÓN

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En mi calidad de director de Integración Curricular, presentado por las egresadas Tatiana Belén Mira Quelal y Nina Pacari Ramos Vinuesa, para optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: Gestión de Inventario, Crédito y Cobranza para la Optimización Financiera en una Empresa Comercializadora de Motocicletas y Productos de Línea Blanca. Caso de Estudio: World Motos del Cantón Ibarra. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 26 días del mes de septiembre del 2022.



Msc. María Gabriela Arciniegas Romero

C.I. 1717245110

Dedicatoria

El presente trabajo sin duda dedico en primer lugar a Dios, por darme vida, salud y por permitirme llegar hasta donde hoy estoy, a mis amados padres María Vinueza y German Ramos, quienes fueron el soporte y mi motor en estos largos años de lucha constante y formación, fueron quienes no permitieron que me rindiera, en especial mi padre que por amor a su familia se aferró a la vida, dando una gran enseñanza con su lucha constante.

A mis queridos hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente en toda mi etapa universitaria, brindándome todo su cariño y amor con el fin de obtener un objetivo en común.

A mi futuro esposo Santiago Cumbal quien estuvo en los peores momentos de mi vida, brindándome ánimo, fuerza y apoyo incondicional, para que no me derrumbe a la mitad de mi carrera, a todos mis tíos, primos, abuelos por estar siempre junto a mí, motivándome a seguir adelante, por estar pendiente de la recuperación de mi padre, por apoyarme en todo momento y sobre todo por demostrarme que la unión familiar hace la fuerza.

Ramos Nina

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, quien con su bendición ha guiado mi camino universitario, a la memoria de mi madre quien fue mi impulso para crecer profesionalmente, a mi padre que está incondicionalmente a mi lado, a mi esposo y a su madre por su paciencia y apoyo en este proyecto de estudio, a mi hijo por ser mi más grande motivación y a mis hermanos por ser ejemplo de lucha y unidad.

Mira Tatiana

Agradecimientos

A Dios ya que sin su poder divino no hubiese alcanzado este logro, a mis padres por haber sido el ejemplo de esfuerzo y dedicación, a mis hermanos ya que son mi inspiración para superarme día a día.

Estoy profundamente agradecido con la Universidad Técnica del Norte, por permitirme ser parte de la Facultad Ciencias Administrativas y Económicas, a mi tutora Dra. Gabriela Arciniegas, a mis docentes universitarios, que a raíz de su esfuerzo y el constante conocimiento impartido me han formado de la mejor manera. Para lograr desenvolverme en el ámbito profesional de mi carrera con respeto y ética en el desempeño de esta.

Finalmente, mi sincero agradecimiento a mis compañeras, especialmente a Tatiana, Diana y Helen, quienes me acompañaron desde el inicio de mi carrera, demostrándome que la amistad verdadera existe, pues ellas son una muestra clara de que con perseverancia y esfuerzo se puede cumplir las metas

Ramos Nina

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, a toda mi familia por estar siempre presentes y por su apoyo incondicional.

Mis agradecimientos a la Universidad Técnica del Norte, a toda la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, a mi tutora Dra. Gabriela Arciniegas, a mis docentes universitarios quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia y dedicación.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mis compañeras quienes han estado a mi lado desde el principio de la carrera universitaria, especialmente Nina, Diana y Helen.

Mira Tatiana

Índice General

Unidad I: Descripción del caso.....	13
1.1. Introducción	13
1.2. Planteamiento del Problema	15
1.2.1. Descripción del Problema	15
1.2.1.1. Esquema de causa-efecto.....	15
1.2.2. Delimitación del problema	16
1.2.3. Formulación del problema	16
1.3. Justificación	16
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1. Objetivo General	17
1.4.2. Objetivos Específicos.....	17
Unidad II. Marco Referencial.....	18
2.1. Estado del Arte.....	18
2.2. Desarrollo del Marco Teórico	23
2.2.1. Inventarios	23
2.2.1.1. Gestión de inventarios	23
2.2.1.2. Importancia.....	24
2.2.1.3. Existencias	24
2.2.1.4. Inventarios Físicos	24
2.2.1.5. Modelos de Gestión de inventarios	25
2.2.1.5.1. Modelo Determinista	25
2.2.1.5.2. Modelo no Determinista	25
2.2.1.6. Componentes de un modelo de inventarios	26
2.2.1.7. El sistema de clasificación ABC	27
2.2.1.8. Clasificación de productos según tipo y valor.....	27
2.2.1.9. Tipos de inventarios	27
2.2.1.9.1. Inventario Permanente	28
2.2.1.9.2. Documento de control interno de entradas y salidas de inventarios Kárdex.....	28
2.2.1.9.3. Composición de la Tarjeta Kárdex	29
2.2.2. Crédito y cobranza	30
2.2.2.1. Cuentas por Cobrar	30
2.2.2.2. Gestión de crédito y cobranza	31
2.2.2.3. Créditos.....	31

2.2.2.4. Sujeto de crédito	32
2.2.2.5. El crédito según los términos o plazos de pago.....	32
2.2.2.5.1. Crédito normal.	32
2.2.2.5.2. Créditos a plazos.	32
2.2.2.5.3. Crédito rotativo.	32
2.2.2.6. Las 5 C del crédito.....	32
2.2.2.6.1. Carácter	33
2.2.2.6.2. Capacidad.....	33
2.2.2.6.3. Capital	33
2.2.2.6.4. Colateral.....	33
2.2.2.6.5. Condiciones	33
2.2.2.7. Política de Créditos.....	33
2.2.2.7.1. Factores que se consideran en la política de créditos	34
2.2.2.8. Ventajas del crédito	34
2.2.2.9. Desventajas del Uso de crédito.....	35
2.2.3. Cobranza.....	35
2.2.3.1. Importancia.....	36
2.2.3.2. Estrategias de cobranzas	36
2.2.3.3. Tipos de Cobranza	36
2.2.3.4. Políticas de Cobranza	38
2.2.4. Liquidez.....	39
2.2.5. Rentabilidad	40
2.2.6. Razones Financieras	40
2.3 Marco Legal e Institucional	40
2.3.1. Declaración de IVA.....	43
2.3.2. Declaración del Impuesto a la Renta:.....	44
2.4. Marco Técnico	45
Unidad III. Metodología.....	46
3.1 Marco Metodológico.....	46
3.1.1. Enfoque	46
3.1.2 Tipo de investigación	47
3.1.3. Técnicas e instrumentos	48
Unidad 4. Diseño del estudio de caso.....	49
4.1. Recolección de la información	49
4.3. Informe del Estudio de Caso.....	52

4.3.1 Antecedentes	52
4.3.2. Preguntas de reflexión.....	53
4.3.3. Situación actual del negocio.....	53
4.3.4. Diagnóstico y evaluación de la gestión de crédito.....	54
4.3.5. Estado del crédito World Motos.....	55
4.3.6. Diagnóstico y evaluación de la gestión de cobranza.....	57
4.3.6.1. Fórmula y cálculo índice de morosidad.....	57
4.3.7. Evaluación de la gestión de inventario y su efecto en la rentabilidad.....	59
4.3.7.1. Ratio de rentabilidad.....	59
4.3.8. Productos de World Motos.....	61
4.3.9. Hallazgos relevantes de la gestión interna.	62
4.3.10. Estrategia y propuesta de mejora	63
4.3.10.1. Políticas de crédito.	65
4.3.10.2. Políticas de cobranza.	65
4.4 Lecciones aprendidas	66
Bibliografía.....	69
4.5. Anexos	72
Pasos para generar el reporte	75

Índice de tabla

Tabla 1. Componentes de un modelo de inventario	26
Tabla 2: Clasificación de productos según tipo y valor.....	27
Tabla 3. Componentes del kárdex	29
Tabla 4 Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y su reglamento de aplicación (RLRTI).	41
Tabla 5 Reglamento de aplicación a la Ley del Régimen Tributario Interno.....	42
Tabla 6 Declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado	43
Tabla 7. Declaración del impuesto	44
Tabla 8 Normas Internacionales de Contabilidad.....	45
Tabla 9. Matriz de recolección de información	49
Tabla 10. Especificaciones de una microempresa	52
Tabla 11. Estados de créditos	55
Tabla 12. Productos de comercialización	61
Tabla 13. Políticas de crédito	65
Tabla 14. Políticas de cobranza	65

Índice de Ilustración

Ilustración 1. Esquema causa- efecto	15
Ilustración 2. Estado del crédito	55
Ilustración 3. Proceso de crédito	56
Ilustración 4. Proceso de Cobranza	58
Ilustración 5. Proceso de compra.....	60
Ilustración 6. Presentación del inventario	61
Ilustración 7. Modelo de kárdex	64

Resumen ejecutivo

El principal objetivo del presente estudio de caso es proponer un modelo de gestión de inventarios y políticas de crédito y cobranza, con la finalidad de ayudar a la propietaria a tomar decisiones de manera confiable y oportuna, para el mejoramiento financiero de la microempresa World Motos, con la adecuada gestión de inventarios y el proceso de crédito y cobranza. Esta microempresa se encuentra ubicada en el Cantón Ibarra, Parroquia La Carolina.

Antes de proponer el modelo de gestión adecuado para esta microempresa, se realizó un análisis de la gestión interna, mediante la recopilación de datos, utilizando la metodología descriptiva y de campo con un enfoque cualitativo y cuantitativo, a través de varias herramientas como la entrevista, lista de verificación y ficha de observación, que permitieron obtener fundamentos teóricos que guíen al logro de objetivos.

La información fue recolectada de una fuente primaria como es la señora propietaria, misma que facilitó toda la información pertinente, para obtener información real y actual de la microempresa, para de esta manera establecer las causas que produjeron la problemática.

Para el desarrollo de la presente propuesta se hizo una investigación en los contextos internacionales, nacionales y regionales, respecto a las buenas prácticas de gestión de inventarios y del proceso de crédito y cobranza, con el objeto de aplicar las estrategias pertinentes para el funcionamiento de la microempresa.

Abstract

The main objective of this case study is to propose an inventory management model and credit and collection policies, for the financial improvement of the World Motos microenterprise, with adequate inventory management and the credit and collection process. This microenterprise is located in Ibarra Canton, La Carolina Parish, in order to help the owner make decisions in a reliable and timely manner.

Before proposing the appropriate management model for this microenterprise, an internal management analysis was carried out, through data collection, using descriptive and field methodology with a qualitative and quantitative approach, through various tools such as interview, checklist and observation sheet, which allowed obtaining theoretical foundations that guide the achievement of objectives.

The information was collected from a primary source such as the owner, who provided all the relevant information, to obtain real and current information on the microenterprise, in order to establish the causes that produced the problem.

For the development of this proposal, an investigation was made in the international, national and regional contexts, regarding the good practices of inventory management and the credit and collection process, in order to apply the pertinent strategies for the operation of the microenterprise.

Unidad I: Descripción del caso

1.1. Introducción

La inadecuada gestión administrativa dentro de las empresas sean estas pequeñas, medianas o grandes hace que el manejo de inventarios, procesos de crédito y cobranza no se efectúen correctamente, debido al desconocimiento o falta de aplicación de las normas en las mismas, según (Sierra, Guzmán, & García, 2015) afirman que “La deficiente administración de los inventarios provoca una serie de fallas en la operación que se refleja principalmente en las ventas y en las finanzas.” Estas deficiencias se ven representadas en las ventas y en las finanzas, debido a que la falta de control de inventario puede ocasionar pérdidas económicas, puesto que no se conoce la disponibilidad de inventario. Pues al no conocer el inventario disponible se puede presentar dos escenarios como es el exceso de inventario de un mismo producto y la escasez de otro.

El problema de cartera vencida nace cuando la empresa ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de políticas de crédito, con falta de vigilancia o revisión de la cartera enfatizando al incremento de las cuentas por cobrar de una empresa, para evitar estos problemas es necesario tomar medidas de alerta temprana que ayuden a tomar decisiones oportunas para minimizar la probabilidad de ocurrencia de una crisis económica. (Montesdeoca, 2015)

Con lo anteriormente expuesto es fundamental que dentro de una organización se tenga una gestión apropiada de crédito y cobranza, misma que podría determinar la permanencia dentro del sistema comercial y a la vez ser competitivos.

La gestión interna de inventarios, crédito y cobranza tiene un gran impacto para el desarrollo económico, debido a que son procesos con mayor trascendencia en las compañías de todo el mundo. Los inventarios deben tener una adecuada administración, debido al valor económico que poseen, por tal razón “El inventario representa una de las inversiones más importantes de las empresas con relación al resto de sus activos, ya que son fundamentales para las ventas e indispensables para la optimización de las utilidades.” (Yosmary, 2012, pág. 55). Lo que evidencia que un adecuado control de inventarios permite reducir el riesgo de pérdidas tanto físicas como económicas.

Según (Montesdeoca, 2015) afirma que “La gestión de crédito y cobranza es un proceso sistemático de evaluación y seguimiento de las cuentas por cobrar, para la empresa es indispensable controlar el comportamiento de recaudo de la cartera vencida.”

Por lo tanto, implementar políticas de crédito y cobranza garantizará el retorno del capital invertido.

Este es el caso de la empresa World Motos dedicada a la venta al por menor de motocicletas y artefactos electrodomésticos, está considerada dentro de las microempresas, debido a que es un negocio familiar e inició su actividad comercial en el año 2012, con una trayectoria de 9 años dentro del mercado. Se encuentra ubicada en un sector rural, del Cantón Ibarra; por ello su esquema de venta se enmarca específicamente en las ventas a crédito, de ahí que la dificultad de este negocio principalmente se presenta en crédito y cobranza e inventarios.

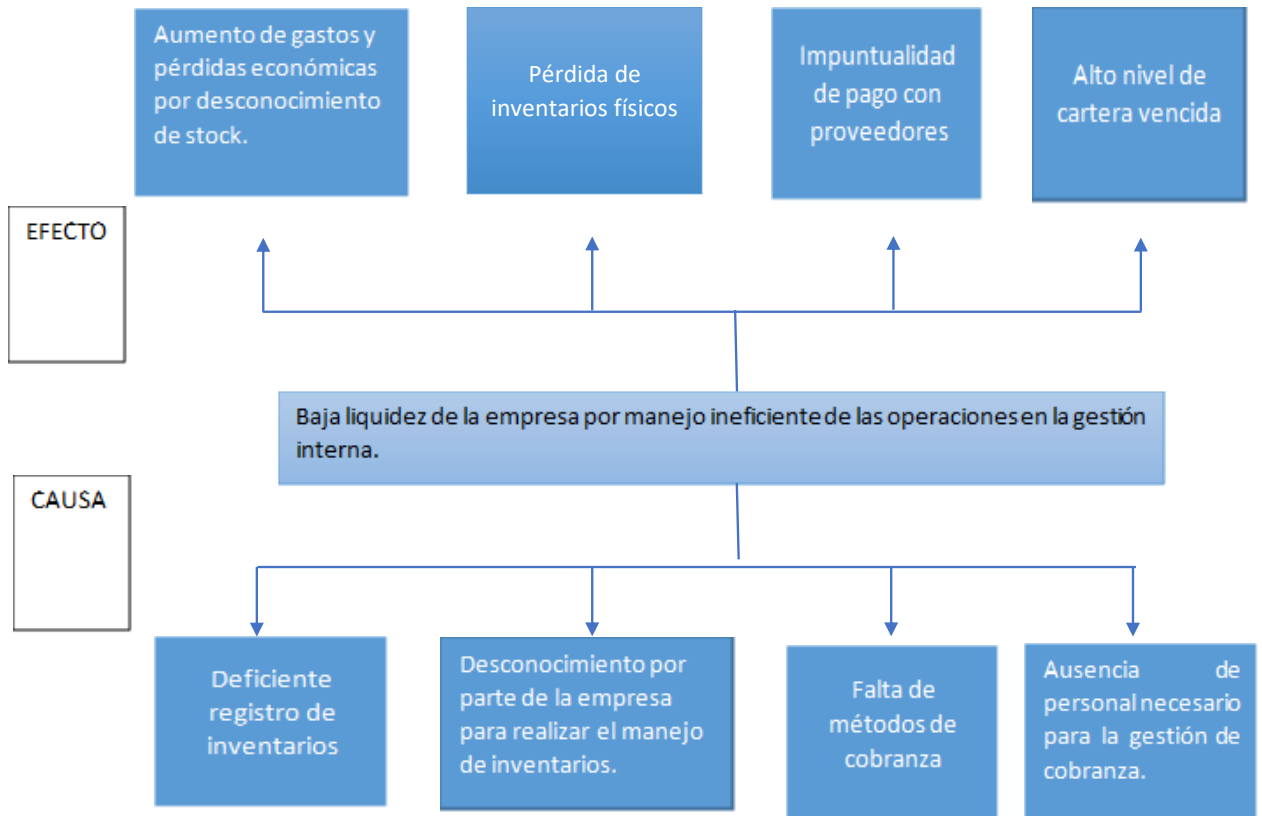
1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Descripción del Problema

Para la identificación adecuada del problema se trabajó con una herramienta de análisis causa – efecto, para poder reconocer de manera clara el problema central.

1.2.1.1. Esquema de causa-efecto.

Ilustración 1. Esquema causa- efecto



Elaborado por: Las Autoras

1.2.2. Delimitación del problema

Campo: Administrativo-Financiero

Área: Inventarios - Crédito y cobranza

Aspecto: Control de inventarios - Recuperación de cartera

Delimitación Espacial: Empresa World Motos de la ciudad de Ibarra, parroquia La Carolina

1.2.3. Formulación del problema

La inadecuada gestión de crédito y cobranza e inventarios afecta a la liquidez y a la rentabilidad de la empresa World Motos del Cantón Ibarra, Parroquia La Carolina.

1.3. Justificación

El presente estudio de caso ayudará a la empresa World Motos a mejorar el control de inventarios y los procesos de crédito y cobranza, logrando de esta manera aumentar la liquidez y rentabilidad; optimizando adecuadamente los recursos financieros, a través de un control eficiente del registro contable, previniendo los retrasos de los pagos y realizando los cobros en los tiempos establecidos. Estas medidas influirán en la correcta aplicación de la gestión interna.

La importancia de implementar una adecuada gestión de inventarios, políticas de crédito y cobranza, recae en que estos ayudan a obtener resultados efectivos para la toma de decisiones. Además, evita que se produzcan pérdidas monetarias. Así también permite detectar e identificar fallas existentes en la administración, así mismo reduce el riesgo de fraude y robos, previniendo de esta manera la disminución de las utilidades de forma agresiva dentro de la empresa.

El presente trabajo será realizable puesto que se cuenta con información real, disponibilidad de tiempo y con predisposición de la propietaria de brindar todo tipo de información necesaria para realizar este estudio de caso, mismo que ayudará a mejorar la gestión administrativa y financiera de la empresa. La beneficiaria directa de este estudio es la propietaria de la empresa World Motos, ya que podrá mejorar de manera efectiva el manejo de sus inventarios y el proceso de crédito y cobranza, logrando de esta forma

optimizar sus recursos financieros. Los beneficiarios indirectos serán todas las Microempresas nuevas o ya establecidas, que tengan una deficiente gestión interna con respecto a crédito y cobranza e inventarios. Por tal razón este estudio aportará con información relevante que sirva como guía para el buen funcionamiento de las mismas.

En base a los conocimientos adquiridos en la Carrera de Contabilidad y Auditoría, se enfocará en buscar alternativas que permita el desarrollo y crecimiento de la empresa y a la vez permitirá ampliar los campos de conocimiento tanto en control de inventarios y políticas de crédito y cobranza para crecer profesionalmente.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Desarrollar un modelo de gestión de inventarios, crédito y cobranzas para la optimización financiera de la empresa World Motos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar el manejo de inventarios y el proceso de crédito y cobranza que se aplica en la empresa World Motos.
- Determinar los aspectos a mejorar con base en la normativa vigente.
- Diseñar un modelo de gestión de inventarios, crédito y cobranzas para mejorar la situación financiera.

Unidad II. Marco Referencial

Para analizar con mayor claridad el tema de inventario, cartera de créditos y cobranzas, es necesario fundamentar el presente trabajo investigativo, el cual nos conducirá a examinar y analizar los puntos de vista que tienen algunos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, continuación se citan algunos de los enfoques:

2.1 Estado del Arte

Estudios relacionados a la gestión de inventario, crédito y cobranza en los contextos internacional, nacional y regional.

En el contexto internacional (Sanchez & Renzo, 2018) realizaron el estudio del *Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora*, cuyo objetivo fue estudiar la rentabilidad de la empresa, se utilizó un enfoque cualitativo con diseño analítico e inductivo. Los resultados que se obtuvieron demuestran que la rentabilidad sobre las ventas, la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera son parte de la rentabilidad propiamente dicha, en la rentabilidad económica se identificó como indicador a los activos totales y la ratio ROA(Return On Assets) y ROE(Return On Equity). En conclusión, en la investigación se determinó que los factores que más inciden en el incremento o disminución de la rentabilidad son las ventas, ingresos por activos (arrendamientos).

En el mismo contexto en el estudio “Implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa estación valle Chicama Sac año 2014”. La investigación se basó en un estudio descriptivo con diseño trasversal, con la finalidad de demostrar que con la implementación de políticas de cobranza tendrá una influencia en el sinceramiento del saldo contable de la empresa, en el estudio se aplicaron técnicas e instrumentos, como la entrevista, guía de observación, cuestionario, análisis documental; brindando ayuda para la conclusión que fue por medio de la implementación de políticas de cobranza lograron sincerar el saldo contable en un 30 % mientras que el 70% se ira logrando con el paso del tiempo. Haciendo una recomendación de hacer una evaluación crediticia a los clientes y emitir contratos por la línea de crédito. (Rodriguez & Ibañez, 2014)

Así también (Cárdenas & Velasco, 2014) según su estudio de caso sobre la *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado*. Su objetivo principal fue establecer la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez. Se aplicó una investigación de tipo documental. Como resultado de esta investigación se evidenció el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento en las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera. En conclusión, se menciona que ante la problemática que refleja el Hospital por la alta morosidad de cartera y la insostenibilidad financiera, la Institución requiere con urgencia promover lineamientos y estrategias financieras que conduzcan al mejoramiento de la competitividad y oportunidad en la prestación de servicios.

En el mismo contexto (Parada, Pérez, & Serrano, 2015) en su artículo *La Administración De Los Inventarios En Las Empresas Estatales Cubanas. Métodos A Utilizar En La Gestión De Inventario* asumen como objetivo que la empresa Institución de Proyectos Azucareros sea capaz de utilizar los métodos para el mejor control de inventarios. En la metodología se basaron en el principio de Pareto, determinando su demanda, niveles máximos y mínimos, un período fijo según el método de la cantidad económica del pedido y el punto de reorden. Se evidencia como principales causas el incumplimiento, la inexistencia de una política de inventario, mismos que influyen directamente la liquidez financiera y estancamiento de inventario, perjudicando de esta manera la cancelación oportuna a los proveedores en los tiempos establecidos. En conclusión, para mejorar el control de inventarios se aplican métodos de clasificación ABC a los productos, que permitan calcular las normas que establecen niveles adecuados de existencia y así garantizar una eficaz gestión del subsistema de aprovisionamiento, para el procesamiento de la información se determinaron las cantidades de materiales con demanda dependiente del plan de producción y gestión para los principales productos en inventario con demanda independiente.

Dentro del mismo sector microempresarial, el estudio *Metodología para el control y la gestión de inventarios en una empresa minorista de electrodomésticos* según (Toro Benítez & Bastidas Guzmán, 2011) señalan que la demanda en el sector de los electrodomésticos se caracteriza por ser dinámica, generando la necesidad de garantizar su correcto abastecimiento. Diseñar un sistema para este sector tiene características

particulares, debido al volumen de artículos y la complejidad de administrar las líneas de la misma manera. Se propone así, una metodología que utiliza un enfoque multicriterio para clasificar las líneas, concentrando el estudio en las de tipo A. Posteriormente, se realiza un análisis de series de tiempo que complementa la selección del sistema de pronóstico y después se evalúan sistemas de control de inventarios, para minimizar el costo total relevante.

En el estudio *Implementación Del Sistema De Inventario Permanente En La ONG World Vision* tiene como objetivo establecer la situación de la organización World Visión en el ámbito contable, permitiendo diagnosticar el manejo de los inventarios, con el fin de implementar un sistema de inventario permanente por el método de promedio ponderado, para brindar una mejor administración, la investigación es de tipo descriptivo que requiere de un diseño cuantitativo, ya que el estudio se basa en una muestra específica, en el cual se realiza una macro con el programa Microsoft Excel, para ser implementado al programa contable SunSystem, de esta manera se podrá conocer el costo de las donaciones y la cantidad que se encuentra en existencia, mejorando en la gestión contable más específicamente en el área de inventarios. (Bautista Vargas & Ovalle Triana, 2019)

(Sanchez et al., 2011) En su proyecto *Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS* con el objetivo de hacer mejoras en el Departamento de Recursos Materiales y Servicios, en el área de Almacén. En base a las Tecnologías de Información se desarrolló un sistema de información, el cual se encontraba en la etapa de implementación en un proceso de pruebas y correcciones, como un soporte de apoyo administrativo que permitió llevar el control de inventarios del almacén del ITS con la finalidad de ofrecer rapidez y seguridad en el manejo del inventario. En aquel momento se trabajaba de forma manual con formatos en Word y Excel, se utilizó el sistema de inventarios permanente, o también llamado perpetuo, este control se llevó mediante tarjetas denominadas Kardex. Dentro de los resultados del proyecto, permitió obtener consultas e informes requeridos por los usuarios, un seguimiento y control de los materiales que entran y salen del almacén a los diferentes departamentos del ITS.

De la misma manera en el contexto nacional en el estudio *Aplicación de la NIC 2 en la empresa Mas Barato S.A. Para el tratamiento, registro y control de sus inventarios*. Cuyo objetivo es identificar la aplicación que tiene la NIC 2 (Norma Internacional de

Contabilidad), su tratamiento contable, control y registro de sus inventarios, para dar a conocer sus métodos de costeo y en cuál de los inventarios es aplicable. Por tal razón se conceptualizan los diferentes temas relacionados con la NIC 2 sus métodos, valor neto realizable. También se refleja cómo realizar el registro de la tarjeta kárdex mediante el sistema de inventario permanente o perpetuo con el método de costeo promedio y la contabilización. En conclusión, este estudio permite desarrollar una forma apropiada de llevar los inventarios, mediante el sistema permanente o perpetuo, insistiendo en que el 100% de las empresas Comerciales e Industriales deben contar con un sistema sofisticado para lograr un control mucho más eficiente que el método manual al momento de llevar sus inventarios.(Cabanilla Guaman, 2016)

En el contexto nacional (Mera & Ordoñez, 2017) en su estudio de: *Cartera De Créditos y Cobranzas y su Impacto en la Liquidez y Rentabilidad dentro de una empresa*. Presentaron como objetivo examinar la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas aplicando tratamiento de la información de antigüedad de clientes e indicadores financieros. Se utilizó la metodología de análisis documental y de campo, con un enfoque cualitativo. Los resultados de esta investigación arrojaron que dentro de una empresa la adecuada gestión de la cartera de créditos y cobranzas tiene una gran influencia, debido a que mediante estos procesos se puede obtener un correcto manejo que garantice la rentabilidad y la liquidez. Concluyéndose que la cartera de créditos y cobros influye de una manera importante sobre la liquidez y rentabilidad de la organización, ya que no existen procesos establecidos para efectuar esta función.

De la misma manera (Villena & Guerrero, 2018). En su investigación “*Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador,*” cuyo objetivo fue describir la gestión de cobranza implementando un estudio de caso-descriptivo y con un diseño de campo, utilizando como herramienta de recopilación un cuestionario estructurado. El instrumento se aplicó a jefes, subjefes de agencia, así como a cobradores. Durante esta investigación se encontró que el proceso de cobranza es implementado de manera empírica tradicional. En conclusión, las actividades desarrolladas de cobranza no han logrado minimizar la morosidad, las estrategias preventivas tampoco han logrado tener una óptima recaudación; por lo que, se requiere trabajar en la eficiencia de esa actividad, mediante la digitalización del proceso de recuperación cartera de clientes.

En el contexto regional (Cevallos, 2018) en su trabajo de investigación: *Sistema de Control de Inventarios para la Empresa Comercial "Ciclo Motos"*. Tuvo como objetivo desarrollar herramientas para el manejo eficiente de los inventarios con visión de cambio y mejora continua. Se aplicó encuestas a los clientes y proveedores; entrevistas al talento humano y fichas de observación. En este trabajo de investigación se ha obtenido como principales resultados; identificar, clasificar y relacionar los procesos que se desarrollan en la empresa y representarlos mediante un levantamiento de manera conjunta con procedimientos y documentos considerados mejoras claves en la gestión y control efectivo en la cadena de suministro brindando seguridad, confianza y rapidez en la administración de los inventarios permitiendo optimizar recursos, incrementar niveles de competitividad y traer mayores beneficios futuros a la entidad. En conclusión, se consideró factible la aplicación mediante el uso de la teoría y herramientas de contabilidad y administración como base y guía para potenciar y minimizar impactos.

Finalmente, en el estudio de caso: *Crédito y cobranza. Un análisis en Seguro Equinoccial*. Cuyo objetivo fue realizar un análisis de crédito y cobranza. La metodología aplicada en este estudio se basa en un enfoque complejo, mediante el análisis de información y diagnóstico situacional, Como resultado se puede determinar que existen deficiencias de control por lo que se debe establecer medidas para mejorar los procesos internos. En conclusión, se puede mencionar que las actividades empresariales se ejecutan con un 50% de nivel de confianza, que tienen un nivel bajo, y un nivel de riesgo alto de 50%. Existiendo serias deficiencias de control en las funciones del registro contable y custodia de cartera. (Carrera, Valenzuela, Enríquez, & Noboa, 2019)

2.2. Desarrollo del Marco Teórico

2.2.1. Inventarios

El inventario dentro de las empresas es esencial principalmente cuando se trata de empresas que se dedican a la comercialización de cualquier tipo de bienes o productos, debido a que son la razón de ser de las mismas, así lo define (Gil, 2009) “Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.” Es necesario llevar un registro para conocer la cantidad de stocks, esto facilita la decisión a la hora de realizar otro pedido de compras de los productos que ya se han vendido.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su función principal y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitarán de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y relacionadas con estos controles. (Gil, 2009)

Según (Socías Salvá, 2018), manifiesta que un inventario es un documento, a una fecha determinada, que consiste en una relación detallada y valorada de todos los elementos que componen el patrimonio empresarial.

El inventario se realiza mediante el recuento físico y su posterior valoración, o mediante la revisión documental, en el caso de elementos sin presencia física.

De acuerdo con (Romero López, 2012) Los inventarios representan uno de los principales recursos de que dispone una entidad comercial o industrial. Es importante tener un adecuado abastecimiento de inventarios, pues de ellos dependen las actividades primarias para las que se constituyó la organización, es decir, las operaciones de compraventa que concluirán en utilidades y proporcionarán flujos de efectivo, con lo que se reiniciará el ciclo financiero a corto plazo tanto de empresas industriales como de empresas comerciales.

2.2.1.1. Gestión de inventarios

En las empresas es necesario llevar correctamente una adecuada gestión de inventarios que permita el seguimiento y control de este, puesto que de éste depende el correcto funcionamiento del negocio. Es así como (Arenal Laza, 2020) afirma: La gestión de inventarios es un punto determinante en el manejo estratégico de toda organización.

Las tareas correspondientes a la gestión de un inventario se relacionan con la determinación de los métodos de registro, los puntos de rotación, las formas de clasificación y los modelos de inventario, determinados por los métodos de control. El proceso es sistemático y abarca todos los niveles de departamentalización necesarios para una adecuada gestión.

2.2.1.2. Importancia

Tener una adecuada gestión de inventarios es importante ya que permite que presentar un listado ordenado, detallado y valorado de los bienes de una empresa, dependiendo de las características del bien que forma parte de la empresa, agrupando los que son similares y valorados, ya que se deben expresar en valor económico para que formen parte del patrimonio de la empresa. (Cruz Fernandez, 2017).

2.2.1.3. Existencias

Existencias son aquellos activos que tiene la empresa y que formarán parte del proceso de transformación, incorporación, producción o venta. Las existencias también son conocidas con el término de “stock”.

En el almacén el stock se analiza desde el punto de vista físico por su recuento y desde el punto de vista económico por su valoración. Desde el punto de vista físico, requieren de un recuento fijado en el inventario, su custodia, mantenimiento y manipulación de forma adecuada y correcta para su conservación en perfecto estado para la venta. Desde el punto de vista económico, la empresa, a través del inventario, fijará el criterio de valoración más adecuado para el tipo de stock a inventariar. (Cruz Fernandez, 2017). El conocer la cantidad de productos de stock permite que no se hagan gastos innecesarios por sobre stock y evita perder ventas al desconocer la existencia de un producto o por la demora al consultar o entregar el producto.

2.2.1.4. Inventarios Físicos

Al realizar un recuento físico de inventarios en diferentes períodos de tiempo se trata de inventario extracontable ya que no se toma en cuenta lo que la contabilidad refleja y se toma en cuenta directamente las existencias del almacén.

El proceso del inventario físico debe ser programado y ordenado contando con herramientas que permitan a la empresa agilizar el proceso y registrar los datos

reales en el inventario. Estas herramientas pueden ser, entre otras, los terminales con lectura de códigos de barras, lecturas de placas, etc. (Cruz Fernandez, 2017)

El recuento de inventario permite identificar diferencias debidas a deterioro, robo, errores de administración, entre otros; además se puede conocer la rotación de los productos

2.2.1.5 Modelos de Gestión de inventarios

La gestión de inventarios necesita identificar modelos de inventarios que faciliten el proceso a realizar. Los modelos más utilizados son: determinista y no determinista.

2.2.1.5.1. Modelo Determinista

Los componentes que lo configuran son estables y facilitan los cálculos. La demanda del producto es conocida y se establece a lo largo del tiempo. El proveedor realiza las entregas de forma constante y la distribución del producto al cliente es efectiva y constante, existiendo en ambos casos cero nulidades en los retrasos. Son conocidos también y expresados en unidades económicas los costes tanto del pedido como del almacenamiento, siendo conocidos al mismo tiempo que constantes. (Cruz Fernandez, 2017)

2.2.1.5.2. Modelo no Determinista

No existe un nivel uniforme y constante de la demanda, además el conocimiento de ella es probabilista. Estos modelos presentan pautas de variación de la demanda en el tiempo y una incertidumbre considerable en el conocimiento de la misma. (Arenal Laza, 2020)

2.2.1.6. Componentes de un modelo de inventarios

A continuación, en la siguiente tabla se presenta los componentes:

Tabla 1. Componentes de un modelo de inventario

Componentes de un modelo de inventarios	
Costos	Mantenimiento: este costo se causa en el momento que se efectúa el almacenamiento de un determinado artículo; y dentro de él se pueden involucrar el costo del dinero invertido o lucro cesante, el costo de arrendamiento o almacenaje, entre otros.
Los costos de un sistema de inventarios pueden ser de:	Penalización: este costo se causa en el momento que un cliente pida un artículo y no se tenga; en otras palabras, son los costos asociados a la oportunidad por la no satisfacción de la demanda. Variable: este costo si depende de la cantidad producida, ya que si se producen tres unidades el costo se causa tres veces.
Demanda	La demanda de un determinado artículo es el número de unidades que se proyecta vender en un periodo futuro; más vale aclarar que no es la cantidad vendida. En muchas ocasiones la demanda es mayor que la cantidad vendida por falta de inventario.
Tiempo de anticipación	El tiempo de anticipación es el tiempo que transcurre entre el momento en que se coloca una orden de producción o compra y el instante en que se inicia la producción o se recibe la compra.

Nota. Fuente: (Salas, 2009). Elaborado por las Autoras

2.2.1.7. El sistema de clasificación ABC

El sistema de clasificación ABC es un sistema de los productos para fijar un determinado nivel de control de existencia; para con esto reducir tiempos de control, esfuerzos y costos en el manejo de inventarios. El tiempo y costos que las empresas invierten en el control de todos y cada uno de sus materias primas y productos terminados son incalculables, y de hecho resulta innecesario controlar artículos de poca importancia para un proceso productivo y en general productos cuya inversión no es cuantiosa. (Salas, 2009)

Es importante aplicar un modelo o sistema de gestión dentro de las empresas para mejorar el control y manejo de inventarios y el sistema de clasificación ABC es uno de los modelos que se debe aplicar.

2.2.1.8. Clasificación de productos según tipo y valor.

Tabla 2: Clasificación de productos según tipo y valor.

Clasificación de los artículos o productos según su importancia y valor.			
Tipo A	Tipo B	Tipo C	
Dentro de este tipo se involucran los artículos que, por su costo elevado, alta inversión en el inventario, nivel de utilización o aporte a las utilidades necesitan de un 100% en el control de sus existencias.	Esta clasificación comprende productos que son de menor costo y menor importancia; y los cuales requieren un menor grado de control.	en esta última clasificación se colocan los productos de muy bajo costo, inversión baja y poca importancia para el proceso productivo; y que tan solo requieren de muy poca supervisión sobre el nivel de sus existencias.	

Nota. Fuente: (Salas, 2009).Elaborado por: Las Autoras.

2.2.1.9. Tipos de inventarios

La gestión de inventarios permite llevar un control absoluto de los productos existentes y de la inversión realizada en este activo. Se toma distintos criterios para diferenciar el tipo de inventario con diferentes características que se mencionan a continuación:

- Según el momento: Inventario inicial y final.
- Según la periodicidad: Inventario intermitente y perpetuo.
- Según la forma: Inventario de materias primas, de productos en fabricación o en curso, de productos terminados, de suministros de fábrica y de mercancías.
- Según la función: Inventario de tránsito, de ciclo, de seguridad, de previsión y de desacoplamiento.
- Otros tipos: Inventario físico, mínimo, máximo, disponible y en línea.

(Cruz Fernandez, 2017)

2.2.1.9.1 Inventario Permanente

El sistema de inventario permanente o perpetuo como se lo conoce sirve para que la mercancía que ingresa al almacén sea actualizada y en tiempo real, para conocer y controlar el stock.

Una definición de inventario permanente señala que un sistema de control por inventario permanente supone que cada vez que se produce una entrada en almacén, ésta se registra por su precio de adquisición y cada vez que se produce una salida, ésta se registra también por su precio de adquisición (bien usando el coste identificado para el producto concreto que ha salido o bien aplicando alguno de los criterios estudiados, PP (Promedio Ponderado) o PEPS (Primeras en Entrar Primeras en Salir). De esta forma puede conocerse el valor de las existencias en almacén en cada momento. (Alcarria Jaime, 2009)

Para realizar el control de inventarios en el sistema de inventario permanente se lo ejecuta a través de documentos de control denominados Kardex que permiten conocer a detalle las existencias o stock dentro de la empresa.

2.2.1.9.2. Documento de control interno de entradas y salidas de inventarios Kárdex

El documento control de existencias para el inventario permanente se llama KÁRDEX, el cual se puede realizar con tres diferentes métodos: PEPS, UEPS (Últimas en Entrar y Primeras en salir), PP (Promedio Ponderado). El kárdex se puede realizar manual o automatizado.(Rincón et al., 2019)

2.2.1.9.3. Composición de la Tarjeta Kárdex

La tarjeta kárdex está compuesto de los siguientes componentes.

Tabla 3. Componentes del kárdex

Componentes	Descripción
Método	Se debe indicar con una X con que método se realizarán los cálculos del kárdex. PP- PEPS- UEPS
Consecutivo	Es el número consecutivo siguiente al kárdex anterior terminado
Artículo	Nombre del artículo del cual se controla las existencias.
Localización	Lugar específico donde se encuentran almacenados los artículos
Unidad	Unidad de medida en que se representa el inventario: metro, litro, kilo, libra, unidad, etc.
Mínimo	Cantidad de inventario mínimo en existencias que indicará el momento en que se debe realizar el pedido.
Máximo	Cantidad de inventario máximo en existencia que indicará que no se deba volver a realizar pedido de este artículo hasta no disminuir el límite indicado.
Proveedores	Nombres o códigos de los proveedores.
Teléfono	Número de teléfono de los proveedores.
Datos de control de existencias	Cada espacio es para una sola transacción.
Fecha	Día, mes y año en que se realiza la transacción de entrada o salida de inventarios.
Detalle	Nombre de la transacción, documento y consecutivo del documento que soporta la transacción.
Entradas	Indican el inventario que ingresa al almacén; este debe indicar cantidad, valor unitario y total.

Salidas	Indican el inventario que sale del almacén; este debe indicar cantidad, valor unitario y total.
Saldo	Es la sumatoria de las entradas menos las salidas de inventarios; este debe indicar cantidad, valor unitario y total.

Nota. Fuente:(Rincón et al., 2019). Elaborado por: Las Autoras.

2.2.2 Crédito y cobranza

Toda empresa que produce o comercializa productos o servicios debería contar con políticas de crédito bien definidas. Si bien dentro de un proceso de ventas y cuentas por cobrar, existen controles internos de manera formal o informal, el desarrollo de políticas de crédito claras puede ayudar a las empresas a entender mejor como trabajan, cómo recaudan, y que problemas podrían existir que les impida disponer de una mejor liquidez.

2.2.2.1. Cuentas por Cobrar

Según(Ortiz & Nolazco, 2020) “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”. En este sentido se puede entender que las cuentas por cobrar son activos generadores de efectivo, que ayudan en gran medida a que la empresa tenga liquidez.

A si mismo (Solis, 2017) Afirma que las cuentas por cobrar son: “Un término que se utiliza para describir los derechos de cobro que se tiene sobre terceros por ventas de mercancías, o de productos terminados o por prestaciones de servicios. Usualmente las cuentas por cobrar aparecen en el balance general como activos de corto plazo, dado que las empresas conceden crédito a sus clientes a plazos de entre treinta y sesenta días, como promedio”. Es decir que las cuentas por cobrar nacen debido a que se facilitan los créditos a terceros con la finalidad que en el corto tiempo genere intereses sobre el valor que se les concedió.

2.2.2.2. Gestión de crédito y cobranza

La administración o gestión de crédito y cobranzas es una de las actividades más difíciles de desarrollar, puesto que esta se encuentra entre las muchas que una empresa debe realizar, indiferentemente de las operaciones que realicen. La gestión de crédito y cobranza debe tener políticas que ayuden a la recaudación efectiva del dinero, para siempre lograr efectivizar sus saldos pendientes de cobro, para de esta manera tener liquidez.

Según (Vargas & Vega, 2019) Mencionan que, la gestión es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa, además también la gestión es un proceso, una disciplina que permanece en un estado de cambio constante.

Es importante tomar en cuenta este concepto, debido a que nos menciona que ninguna empresa puede subsistir sin una adecuada gestión dentro de su organismo. Este concepto se mueve entorno en un ambiente, donde, por lo general los recursos disponibles escasean, y en base a esto la persona encargada de la gestión debe aplicar diferentes fórmulas, para que de esta manera se puedan persuadir y motivar constantemente a todas las fuentes del capital empresarial, con el objetivo de lograr que las mismas apoyen todos los proyectos que la empresa planea emprender.

2.2.2.3. Créditos

El Dinero obtenido generalmente por medio de las instituciones financieras o bancarias, se les denomina como créditos, es decir, mediante préstamos y líneas de crédito. Al crédito se lo define como una operación financiera en la que el acreedor realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero, es decir se usa capital ajeno por un tiempo definido a cambio del pago del capital más cierta cantidad de interés (Quispe & Tello, 2018)

Un concepto general se puede mencionar que el crédito es la entrega de un valor en el presente, actuando la confianza como base, que en un futuro se espera obtener un mismo valor o con un adicional llamado interés.

2.2.2.4. Sujeto de crédito

Es aquella persona natural o jurídica que reúne y cumple los requisitos para ser evaluado y posteriormente favorecido con el otorgamiento de una línea de crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa. Por consiguiente, cada empresa considerará de acuerdo con las características del negocio, los requisitos y condiciones necesarias para que el cliente pueda ser sujeto de crédito

2.2.2.5. El crédito según los términos o plazos de pago

2.2.2.5.1. Crédito normal.

Es aquel usado generalmente dentro del sistema de crédito comercial o mercantil. En él las transacciones se pactan en un plazo definido, partiendo de la fecha de compra o facturación. Pueden operarse con facturas de 15,30 o 45 días y también con letras de plazos ligeramente mayores a los expresados (60, 90, 120 días). (Vargas & Vega, 2019)

2.2.2.5.2. Créditos a plazos.

Como su nombre lo indica, es aquel en el cual la suma adeudada se desdobra en varias cuotas, partes o pagos. Tienen fechas de vencimiento distintas y distanciadas entre sí por períodos generalmente iguales.

2.2.2.5.3. Crédito rotativo.

Este tipo de crédito, denominado también de límite renovable, consiste en fijar al cliente un límite en el monto de sus compras. Una vez cubierto este tope o límite, no podrá hacer más compras hasta que efectúe un pago que reduzca su saldo deudor, habilitándolo para hacer nuevas compras por un valor equivalente al monto pagado. (Vargas & Vega, 2019)

2.2.2.6. Las 5 C del crédito

Son un conjunto de factores que las instituciones financieras utilizan al efectuar el análisis de una solicitud de crédito, su nombre se origina a partir de cada uno de los factores: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.

2.2.2.6.1. Carácter

Se refiere a la calidad moral del cliente, su reputación, su historial crediticio, la forma en la cual ha cumplido sus compromisos.

2.2.2.6.2. Capacidad

Mide la posibilidad de que el solicitante pueda cumplir con sus compromisos en las fechas en las cuales se exigen el cumplimiento de crédito.

2.2.2.6.3. Capital

Consiste en medir la solidez financiera, sus bienes sus activos principalmente a los no circulantes.

2.2.2.6.4. Colateral

Corresponde a las garantías otorgadas para cumplir el cumplimiento, en su caso del crédito otorgado.

2.2.2.6.5. Condiciones

Este factor considera la condición económica de la empresa y su entorno y que puede tener un impacto directo en la generación de ingresos para la empresa. (Hernández, Galeana, Valenzo, & Chávez, 2017)

2.2.2.7. Política de Créditos

Las políticas pueden definirse como aquellas normas directrices o cursos generales de acción que se aplican diariamente en las situaciones recurrentes para alcanzar determinadas metas u objetivos. En las empresas de negocios existen políticas en todas las áreas y en los diferentes niveles. Algunas son aplicables a las actividades de la empresa como un todo, otras, se refieren a las divisiones más importantes o a un solo departamento.

Las políticas indican el camino para llegar a esas metas u objetivos, y dan la pauta de cómo actuar para lograrlo. A fin de que las políticas de crédito y cobranza sean efectivas como guía general para la toma de decisiones, deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana. Estos pueden asumir la forma de procedimientos que explican cómo el personal de Créditos y Cobranzas debe

llevar a cabo la política del departamento. Las políticas de créditos se traducen en los procedimientos que garantizan la consecución de los objetivos establecidos para la Gerencia. Por tanto, una vez definidos los objetivos, se procede a detallar las normas directrices o cursos generales de acción, tanto para conceder créditos como para realizar cobranzas. (Vargas & Vega, 2019)

2.2.2.7.1. Factores que se consideran en la política de créditos

Hay varios factores que tienen que considerarse cuando en una empresa se está desarrollando una política de créditos o actualizando la vigente.

Dependiendo de cada tipo de negocio y del estilo gerencia, esos factores van a tener en cada caso una importancia relativa. Pero todos juntos forman el contexto dentro del cual debe funcionar esa política.

Esos factores son los siguientes:

- a) Las condiciones actuales del sector industrial o comercial al que pertenece la empresa.
- b) La competencia o forma como manejan las otras empresas el mismo ramo los asuntos relacionados con el crédito y la cobranza. En este punto, debe aclararse que no se trata de copiar fielmente las políticas ajenas, sino de tenerlas en cuenta como elementos de juicio para no actuar de manera totalmente distinta, al punto de que peligre nuestra participación en el mercado.
- c) La posición financiera de la empresa para decidir hasta qué punto es conveniente continuar vendiendo al crédito.
- d) Los objetivos y políticas de otros departamentos con los cuales debe ser compatible la política de crédito.

2.2.2.8. Ventajas del crédito

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización produce los siguientes beneficios.

- Aumento de los volúmenes
- Incremento de la producción de bienes y servicios, y como consecuencia, disminución de los costos unitarios

- Da flexibilidad a la oferta y la demanda
- Elevación del consumo, ya que permite a determinados sectores socioeconómicos adquirir bienes y servicios que no podrían pagar de contado.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción
- Hace más productivo el capital
- Acelera la producción y la distribución
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes con plazos largos para pagarlos.
- Aumenta el volumen de los negocios
- Ampliación y apertura de nuevos mercados
- Facilita la transferencia del dinero
- Sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.

2.2.2.9. Desventajas del Uso de crédito

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundaría en el alza de precios, lo que produce inflación. Además, también se puede mencionar que existe un riesgo de no pago del crédito. (Del Valle, 2018)

2.2.3. Cobranza

Según (Westreicher, 2020) afirma que la cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda. Es decir, la cobranza es la obtención de un pago pactado. Esto no necesariamente ocurre al mismo tiempo que el vendedor entrega su mercancía o que el empleado desarrolla el trabajo encargado.

Conforme a lo anterior expuesto la cobranza puede darse antes, durante o después de recibir el bien o servicio solicitado. Así, si el cobro se realiza antes se le denomina adelantado. Por otro lado, la cobranza también se realiza sobre un financiamiento otorgado. En este sentido, la persona encargada de realizar el cobro es la entidad financiera o el acreedor.

Otro punto importante que se debe señalar es que ofrece el producto o servicio, o que brinda el financiamiento, es quien normalmente puede decidir la forma de cobro. Un ejemplo claro son los movimientos que realizan los bancos para cobrar a sus clientes, cuando vencen las tarjetas de crédito que emiten, pues son ellos quienes determinan los días o el día de cobro. Además se debe tomar en cuenta que, por ley, en un proceso de cobranza se prohíbe el acoso, con llamadas constantes al moroso, tampoco se puede recurrir a la amenaza.

2.2.3.1. Importancia

La cobranza es el resultado del proceso del crédito cuyo final sería la recuperación del capital invertido como resultado de una cuenta pendiente de pago como producto de una venta realizada a plazos.

Según (Anonimo, 2021) Plantea que “La importancia del cobro radica porque las cuentas por cobrar son el resultado de un incremento importante de colocación de los productos en el mercado, a través de las ventas a crédito”. Por lo tanto, la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza como resultado del manejo adecuado de nuestros ingresos.

Para cumplir con el objetivo de Rentabilidad, desde el punto de vista Financiero, debemos darle mayor Rotación a nuestro Capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar nuestros clientes para atender adecuadamente el servicio de la deuda. El cobro efectivo debe ser de prioridad en toda gestión empresarial. Por eso el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa.

2.2.3.2. Estrategias de cobranzas

Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que hagan en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo como sea su cumplimiento en los pagos del crédito. (Morales & Morales, 2014, p 152)

2.2.3.3. Tipos de Cobranza

Los tipos de cobranza que existen en las empresas por lo regular son los siguientes:

- **Cobranza normal.** - Emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales; es decir por medios tradicionales de pago, lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.
- **Cobranza preventiva.** - Se procede mediante el uso algún recordatorio de fecha de vencimiento próxima o reciente para los clientes, puede hacerse mediante teléfono, correo o por medio de visitadores.
- **Cobranza administrativa.** - Es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestionada anteriormente. Se desarrolla la cobranza vía telefónica; es indispensable calendarizar y precisar el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con el propósito de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.
- **Cobranza domiciliaria.** - Es el proceso de visita a domicilio por el cobro de la deuda atrasada que se deberá seguir como consecuencia de la morosidad. Conforme al atraso se debe de proceder de la siguiente manera: o Cobrar en efectivo todo el atraso o saldo si esta vencido o Cobro por convenio, recibir un pago por mínimo del 50% y convenio con pagos posteriores o Recuperación de mercancía
- **Cobranza extrajudicial.** - Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas donde sus resultados han sido infructuosos. Su gestión es abordada de la siguiente manera: o Verificar la existencia de la persona natural o jurídica o Ubicación de nuevo domicilio particular o comercial. o Contacto personal con el deudor con la finalidad de negociar la deuda no pagada.
- **Cobranza prejudicial.** - En este caso se realiza la cobranza mediante empresas o proveedores encargados de gestionar el cobro al deudor buscando persuadir al adeudado para que cancele sus obligaciones y evitar ir juicio, aunque esta gestión es cobrada al deudor bajo el concepto de gastos de cobranza
- **Cobranza judicial.** - Se procede a realizarse cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones, es decir, ha hecho caso omiso a los procesos anteriores y no ha cancelado o se ha atrasado en los convenios o compromiso de pago.

El acreedor comienza el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se imponga la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no cancela conforme al dictamen del juicio, el juez puede

establecer otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera).

La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.” (Morales, 2014)

2.2.3.4. Políticas de Cobranza

Las políticas de cobranza son mecanismos que ayudan a realizar el cobro pertinente de una cuenta por cobrar, por tal razón, Para (Rodríguez & Ibañez, 2014) las políticas de cobranza son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento. Siendo estas políticas muy necesarias dentro de una empresa, puesto que los mismos mitigarán en una cierta parte el riesgo de no poder cobrar un crédito que se ha otorgado, así evitando que se vea afectado la liquidez y rentabilidad. Estos procedimientos se explican a continuación:

- **Notificaciones por escrito**

Constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad

- **Llamadas Telefónicas**

Constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito

- **Visitas Personales**

Esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.

- **Mediante agencias de cobranzas**

Es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.

- **Recurso legal**

Es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes.(Rodríguez & Ibañez, 2014)

Así también (Lázaro & Portocarrero, 2019) mencionan que:

Las políticas de cobranza se refieren a los procedimientos que se siguen para recuperar las cuentas pendientes por cobrar vencidas o antes de su vencimiento. Dichas políticas de cobranza no son constantes, es decir, pueden ser modificadas a lo largo del tiempo, y estos cambios están condicionadas al tipo de recaudación. Estas políticas de cobranza deben estar basadas en la recuperación de las cuentas vencidas, sin afectar la permanencia del contribuyente.

De acuerdo a las ideas expuestas se puede mencionar que ambos autores coinciden en mencionar que las políticas de crédito y cobranza rigen los procedimientos que la empresa pone en marcha para realizar el cobro de las cuentas por cobrar, ya vencidas o que ya están llegando a su vencimiento. Por tal sentido se puede mencionar que las políticas de crédito y cobranza son esenciales dentro de una organización, pues estas políticas mejorarán y facilitarán los cobros pendientes.

2.2.4. Liquidez

Según (Vásquez, 2021) refiere que la liquidez calcula la capacidad con la que cada entidad cuenta para realizar sus pagos, es decir para que haga frente a las responsabilidades de corto plazo. Mejor dicho, es aquel dinero en efectivo con el que la empresa cuenta, para que cancele cada una de sus deudas. Enuncian no únicamente a la gestión de las finanzas totales de la entidad, más bien la destreza gerencial para que convierta en efectivo definidos pasivos y activos circulantes.

2.2.5. Rentabilidad

Según (Vásquez, 2021). La rentabilidad en una entidad hace referencia a aquella capacidad que se cuenta para producir beneficios obtenidos en base a las ventas ejecutadas, a los propios activos o ya sea recursos, de modo que puede estimarse con una entidad rentable dentro del mercado. En palabras más sencillas, se trata sobre la diferencia que existe entre gastos e ingresos, los cuales deberán ser suficientes para que la empresa sea sostenible.

La rentabilidad calcula la capacidad de generación de utilidades por parte de la entidad. Teniendo como finalidad apreciar el resultado neto conseguido desde ciertas decisiones y políticas en las gestiones de los fondos de la propia entidad. Analizando todos y cada uno de los resultados mercantiles de las actividades de la organización. (Vásquez, 2021).

2.2.6. Razones Financieras

Las razones financieras indican el estado económico y financiero de una organización, misma que se obtienen de los estados financieros principales como: El estado de situación financiera y el estado de Resultados. El uso de estas razones financiera como fuente de información, sirve de ayuda una mejor toma de decisiones y a la disminución de riesgos.

2.3 Marco Legal e Institucional

En relación con la normativa tributaria aplicable a las MIPYMES cabe señalar las siguientes:

Normativa general prevista en la Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y su reglamento de aplicación (RLRTI). Beneficios de carácter tributario incorporados en los últimos años en leyes de fomento productivo y otras incorporadas en la misma LRTI y sus reglamentos. Régimen Impositivo para Microempresas prevista en la Ley Orgánica de Simplificación y Progresividad Tributaria (RO 111-1S de 31/dic/2019) y su correspondiente reglamento expedido recientemente (Decreto 1114, R.O. 260-2S de 4/ago./2020).

Además, la Ley de Régimen Tributario Interno del Ecuador detalla las obligaciones de la microempresa:

Tabla 4 Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y su reglamento de aplicación (RLRTI).

Artículo	Contenido	Descripción
Art. 97.16.	Régimen para microempresas.	Se establece un régimen impositivo, aplicable a los impuestos a la renta, al valor agregado y a los consumos especiales, para microempresas, incluidos emprendedores que cumplan con la condición de microempresas, y de acuerdo a las disposiciones contenidas en esta ley.
Art. 97.17	Contribuyentes sujetos al Régimen.	Se sujetarán a este régimen los contribuyentes considerados microempresas, incluidos los emprendedores que cumplan con la condición de microempresas, según lo establecido en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones y el Reglamento correspondiente, salvo aquellos que se encuentren sujetos al régimen impositivo simplificado.
Art. 97.18	Limitaciones al Régimen	No podrán acogerse al régimen de microempresas los contribuyentes cuyas actividades económicas sean las previstas en los artículos 28 y 29 de esta Ley, ni tampoco aquellos sujetos pasivos cuya actividad económica sea la prestación de servicios profesionales, ocupación liberal, relación de

dependencia; así como aquellos que perciban exclusivamente rentas de capital

Nota. Fuente: (SRI, 2020). Elaborado por: Las Autoras

Los contribuyentes al iniciar alguna actividad económica deben cumplir con algunas obligaciones tributarias que se presentan a continuación:

Tabla 5 Reglamento de aplicación a la Ley del Régimen Tributario Interno

Artículo	Contenido	Descripción
Art. 253.11	Deberes formales.	Los contribuyentes que se acojan a este régimen cumplirán los siguientes deberes formales: <ol style="list-style-type: none">1. Emitir comprobantes de venta de conformidad con lo dispuesto en este título y demás normativa vigente;2. Llevar contabilidad o un registro de ingresos y gastos según corresponda;3. Presentación de declaraciones;4. Presentación de anexos de información cuando corresponda; y5. Los demás deberes formales señalados en el Código Tributario.
Art. 253.20	Declaración y pago del impuesto a la renta	Los contribuyentes sujetos al Régimen Impositivo para microempresas presentarán y pagarán el impuesto a la renta en forma semestral, el cual se liquidará respecto de las ventas netas provenientes de la actividad empresarial sujetos a este régimen, aplicando la tarifa del 2% respecto de tales ventas, menos las retenciones en la fuente que le hubieren efectuado en el mismo periodo respecto de las

actividades sujetas al régimen. El resultado de esta liquidación será declarado y pagado conjuntamente con el impuesto al valor agregado.

Nota. Fuente: (Servicio de Rentas Internas, 2020). Elaborado por: Las Autoras.

2.3.1. Declaración de IVA

La declaración del IVA se refiere al impuesto que se le agrega al valor de un producto, el impuesto no se paga sobre el valor de todo el producto y se detalla a continuación:

Tabla 6 Declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado

Artículo	Contenido	Descripción
Art. 67	Declaración del impuesto	Los sujetos pasivos del IVA declararán el impuesto de las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que hayan concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrán presentar la declaración en el mes subsiguiente de realizadas, en la forma y plazos que se establezcan en el reglamento.
Art. 158	Declaración del impuesto	Los sujetos pasivos del Impuesto al Valor Agregado que efectúen transferencias de bienes o presten servicios gravados con tarifa 12% del Impuesto al Valor Agregado, y aquellos que realicen compras o pagos por las que deban efectuar la retención en la fuente del Impuesto al Valor Agregado, están obligados a presentar una declaración mensual de las operaciones gravadas con este tributo, realizadas en el mes inmediato anterior y a

liquidar y pagar el Impuesto al Valor Agregado causado, en la forma y dentro de los plazos que establece el presente reglamento.

Nota. Fuente: (SRI, 2018). Elaborado por: Las Autoras

2.3.2. Declaración del Impuesto a la Renta:

La declaración del Impuesto a la Renta se debe realizar cada año en el Formulario 101, consignando los valores correspondientes en los campos relativos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y conciliación tributaria

Tabla 7. Declaración del impuesto

Artículo	Contenido	Descripción
Art. 1	Objeto del impuesto	Establece 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	Son renta todos 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.
Art. 4	Sujetos pasivos	Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley.
Art. 8	Ingresos de fuente ecuatoriana	Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos: 1.- Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de

carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano.

Nota. Fuente: (Ley de Regimen Tributario, 2016). Elaborado por: Las Autoras

2.4. Marco Técnico

El presente trabajos se basa en las Normas Internacionales de Contabilidad para encaminar la correcta gestión a seguir en los diferentes procesos de estudio. A continuación, se detalla la NIC 2.

Tabla 8 Normas Internacionales de Contabilidad

Norma	Descripción
NIC 2 Inventarios	<p>En esta NIC se define la medición, reconocimiento y revelaciones de los inventarios en el estado de situación financiera y en el estado de resultados.</p> <p>Trata de los inventarios de una empresa, donde se reconoce a los mismos como un costo, e ingresa como un activo para la actividad del negocio, Se encarga de guiar la correcta aplicación y manejo de inventarios a fin de mantener un buen control y directriz de mercaderías.</p> <p>La NIC 2 debe ser de cumplimiento para todas las empresas comercializadoras ya que las normas se caracterizan por tener una existencia amplia de inventarios y su registro esta detallado en la presentación de los estados financieros como un activo.</p>

Nota. Fuente:(Monge, 2005). Elaborado por: Las Autoras

Unidad III. Metodología

3.1 Marco Metodológico

En el siguiente capítulo se plantea la estructura metodológica que funciona como una guía que describe la forma y pasos para llevar a cabo la investigación, especificando las actividades necesarias para cada parte del estudio de manera sistemática, empírica y crítica.

Las investigaciones generalmente tienen dos propósitos fundamentales, uno es generar conocimiento y teorías, el otro es resolver problemas prácticos.

Algunos de los pasos de la metodología ya se incluyeron en los dos capítulos anteriores, es decir, el tema, el planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, introducción, delimitaciones, justificación y la elaboración del marco teórico. A continuación, se abordan los temas y puntos sucesivos de la metodología, considerando nuevamente un análisis con mayor profundidad de algunos aspectos.

3.1.1. Enfoque

El presente estudio de caso se realizará con un enfoque mixto, Según (Sampieri, 2014) afirma que *“Las investigaciones con enfoque mixto consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno, puede decirse que surgieron por la complejidad de algunos fenómenos: las relaciones humanas, las enfermedades o el universo.”*

Es por ello que se plantea la investigación de corte cualitativo y cuantitativo, (Sampieri, 2014) menciona que el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e Hipótesis para posteriormente probarlas, por otro lado el enfoque cualitativo se basa en un esquema inductivo y su método de investigación es interpretativo, contextual y etnográfico.

En el presente estudio de caso se desarrolla en primera instancia la investigación cualitativa siendo que se trata de una investigación de carácter social, en el cual se pretende mejorar y optimizar la gestión de inventarios, crédito y cobranza, para lo cual se utiliza como herramienta de medición la recolección y análisis de datos para responder a las preguntas del estudio y revelar sus resultados e impactos en el proceso de interpretación.

Es de enfoque cuantitativo ya que a través de los datos e información recogida se podrá analizar e interpretar los resultados, lo cual permitirá centrar el análisis desde el punto de vista de la problemática, de esta forma se podrá concluir si el diseñar un modelo de gestión de inventarios, crédito y cobranzas mejorará la situación financiera de la empresa en estudio.

3.1.2 Tipo de investigación

La investigación es descriptiva ya que pretende descubrir ideas, apreciaciones y datos desde nuevas perspectivas que amplíen las existentes, que contribuyan a un mejor desempeño y a mejorar la gestión de inventarios, crédito y cobranza de la empresa.

En este caso de estudio se desarrolla una investigación descriptiva. Según (Sampieri, 2014). Menciona que *“La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”* En este sentido se aplica este tipo de investigación, puesto que se analizará la gestión de inventarios y el proceso de crédito y cobranza. Se describirá la situación actual de la gestión de la empresa, para poder tener una noción clara y específica de la situación real.

Además, se utiliza la investigación de campo, Arias (2012) señala que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, datos primarios, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Con respecto a lo anterior mencionado, se utiliza este tipo de investigación, debido a que se obtendrá información de fuentes primarias, en este caso de la propietaria de la empresa, quien nos brindará la información pertinente con respecto al manejo de los

inventarios y el proceso de crédito y cobranza.

3.1.3. Técnicas e instrumentos

En la recolección de la información del presente caso de estudio se utiliza la técnica de la observación que según (Sampieri, 2014) *“este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido, confiable y seguro en el cual se aprecian comportamientos y situaciones observables”*. Y la entrevista según (Sampieri, 2014) *“las entrevistas implican que una persona calificada aplica el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas.”* Estas técnicas ayudan a obtener información acerca de la gestión financiera del manejo de inventarios y procesos de crédito y cobranza de la realidad de la empresa , a través de una entrevista con la propietaria en donde se realizan preguntas de carácter estructurado para recoger dicha información se utiliza como instrumento de investigación un cuestionario, mismo que será elaborado por Tatiana Mira y Nina Ramos estudiantes de la Universidad Técnica del Norte en la Facultad de ciencias administrativas y económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría CPA y será validada por un profesional de la misma área, El instrumento de investigación estará dirigido a la dueña y administradora de la empresa, siendo aplicada de manera personal.

Unidad 4. Diseño del estudio de caso

4.1. Recolección de la información

Con el objeto de desarrollar este proceso de manera organizada y sistemática, a continuación, se presenta una matriz que orienta el levantamiento de información a partir de variables e indicadores directamente relacionados con los objetivos de este estudio:

Tabla 9. Matriz de recolección de información

TEMA	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA	FUENTE DE INFORMACIÓN	Recolección de información	Análisis de la Información	
						Metodología	
						Cuantitativa	Cualitativa
Gestión de inventario, crédito y cobranza para la optimización financiera en una empresa comercializadora de motocicletas y productos de línea blanca. Caso de estudio: World Motos del cantón Ibarra	Crédito	Políticas de crédito	Entrevista	Propietaria	ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A GRANDES EMPRESAS COMERCIALES ¿Su microempresa tiene políticas de crédito y cobranza? ¿En base a qué se definen? ¿Están documentadas? ¿Desde cuándo se aplican?	Medición numérica y determinación de porcentaje	Revisión de los datos recolectados
		Gestión de crédito	Entrevista	Propietaria	ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A GRANDES EMPRESAS COMERCIALES ¿Qué factores influyen para otorgar créditos? (Requisitos) ¿Utiliza alguna herramienta para conocer la solvencia del cliente?	Determinación de porcentajes de factores que influyen en los créditos	Análisis de los requisitos que solicita la entidad
		El crédito según términos o plazo de pagos	Entrevista	Propietaria	ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A GRANDES EMPRESAS COMERCIALES ¿Cuáles son los plazos mínimos y máximos para otorgar créditos?	Determinación de porcentajes, por rangos de plazos en los cuales se otorga créditos, para lo cual se utilizará un diagrama de barras.	Análisis de los plazos máximos y mínimos establecidos
		Gestión de Cobranza	Entrevista	Propietaria	ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A GRANDES EMPRESAS COMERCIALES ¿Tiene una gestión de cobranza? ¿Cómo realiza los cobros? ¿Quién realiza los cobros?	Medición de Variables y análisis de resultados numéricos.	Análisis de los lineamientos y procesos mediante constatación de documentos.
	Cobranza	Estrategias de cobranza	Ficha de observación Lista de verificación Revisión documental Entrevista	Documentos empresa World Motos	REGISTRO DE DATOS Y OBSERVACIONES. ELABORACIÓN DE LISTAS DE VERIFICACIÓN ¿Cuál es el tiempo máximo para calificar a un cliente como moroso? ¿Qué estrategias utiliza para realizar el cobro a los clientes morosos?	Medición del porcentaje de estrategias aplicadas, representación en porcentaje	Verificar si existe estrategias de cobro, mediante un análisis de la gestión de cobranza
		Cuentas por cobrar	Ficha de observación Verificación documental Entrevista	Documentos empresa World Motos	REGISTRO DE DATOS Y OBSERVACIONES - REVISIÓN DE DOCUMENTOS. ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A GRANDES EMPRESAS COMERCIALES ¿Cuál es la tasa de interés que se aplica para otorgar créditos?	Indicador de morosidad Determina el porcentaje de morosidad	Análisis de datos de la empresa e identificar el porcentaje de interés que se aplica a créditos otorgados
		Liquidez	Entrevista Verificación documental	Propietaria	REVISIÓN DE DOCUMENTOS ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A GRANDES EMPRESAS COMERCIALES ¿La cartera vencida de su microempresa afecta su liquidez? ¿Qué medidas toma para mejorar la liquidez?	Determinar la ratio de liquidez - Análisis cuantitativo de la ratio de la liquidez. Cálculos y obtención de resultados en porcentajes	Análisis cualitativo de las medidas para mejorar la liquidez.
		Gestión de Inventarios	Entrevista	Propietaria	ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A LA NIC 2 ¿Tiene una gestión de inventarios? ¿Cómo calcula el costo de inventarios? ¿Utiliza algún sistema o software contable para llevar los inventarios?	Determinar la medición de costos de inventarios - Análisis cuantitativo y porcentaje del costo y medición de los inventarios	Análisis cualitativo del proceso de gestión

	Inventarios	Existencias	Entrevista Ficha de observación	Propietaria	REGISTRO DE DATOS Y OBSERVACIONES-ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A NIC 2 ¿Cómo conoce el stock de productos que se encuentran en su almacén? ¿En base a qué usted realiza compras de nueva mercadería? ¿Cuáles el producto que más vende?	Análisis y comparación de metodología para medir los inventarios. Kárdex	Analizar el proceso de registro de las existencias
		Inventarios físicos	Entrevista Ficha de observación	Propietaria	ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A NIC 2 ¿Con qué frecuencia realiza conteo físico de inventario? ¿El inventario se encuentra en un lugar seguro?	Porcentaje de inventarios existentes, clasificados por producto, representados en un diagrama de barras.	Verificar el estado de los inventarios físicos
		Rentabilidad	Entrevista	Propietaria	ELABORACIÓN DE PREGUNTAS CON BASE A NIC 2 ¿El desconocimiento del stock de inventario afecta en la rentabilidad de su microempresa? ¿Qué método utiliza para el precio de venta?	Determinar el porcentaje de liquidez de la empresa mediante ratios de liquidez.	Analizar e interpretar los resultados, mediante el análisis de la información recolectada

El proceso de recopilación de la información se realiza mediante una investigación de campo el día 20 de diciembre de 2021, con el propósito de conocer la situación actual de la microempresa en estudio. El principal informante de la organización fue la propietaria del negocio.

Las técnicas e instrumentos utilizadas para la obtención de información son:

- Entrevista - Cuestionario

Se aplica una entrevista personal semiestructurada a la propietaria, para lo cual se elaboró un cuestionario con preguntas abiertas, con respecto a la gestión administrativa y financiera.

- Observación - Ficha de observación

Así también se utilizan fichas de observación, para recolectar información en cuanto al manejo de los inventarios y el tratamiento de los documentos de crédito.

- Observación - Lista de verificación

Se aplica una lista de verificación a través de un formato construido especialmente para recabar datos de forma adecuada y sistemática del proceso de venta, crédito y cobranza, y a la vez de las políticas para el otorgamiento de crédito como para recuperar la cartera vencida, logrando de esta manera obtener información precisa y concreta.

- Verificación documental

Finalmente se procede con la verificación documental, para lo cual se solicitó a la propietaria los expedientes de los clientes a quienes se les otorgó crédito. Así también se revisan registros correspondientes a la actividad económica.

4.2. Análisis de la información

Una vez que se dispone de la información de la entidad en cuanto al proceso de crédito y cobranzas y gestión de inventario, misma que resulta principalmente de la entrevista a la propietaria, se aplicó una metodología para categorizar y confrontar la misma con la normativa contable vigente.

La actividad que se efectúa en este proceso fue la revisión y categorización de la información, misma que se ejecutó en función a las variables e indicadores citados en la tabla 1.

Finalmente, se realiza un pequeño estudio comparativo de políticas de crédito con organizaciones reconocidas en el ámbito comercial, para valorar la gestión del negocio y generar una propuesta pertinente.

4.3. Informe del Estudio de Caso

Gestión de inventario, crédito y cobranza para la optimización financiera en una empresa comercializadora de motocicletas y productos de línea blanca. Caso de estudio: World Motos del Cantón Ibarra

4.3.1 Antecedentes

World Motos inició sus actividades comercializando una línea de motocicletas el 04 de enero del 2012, debido a que el sector tenía la necesidad de adquirir un medio de transporte apropiado para el tipo de vías. Posteriormente con las sugerencias y pedidos de los clientes, se identificó una oportunidad de mercado, por lo que se implementó la comercialización de electrodomésticos.

La propietaria del negocio, señora Mary Armas, emprendedora con visión de negocio, tomó la decisión de abrir las puertas de World Motos, con productos requeridos por sus clientes. Las actividades registradas en el RUC son: venta al por menor de motocicletas, incluso ciclomotores(velomotores), tricimotos y, venta al por menor de electrodomésticos en establecimientos especializados: refrigeradoras, cocinas, microondas, etc.

Se considera a World Motos, dentro de las microempresas puesto que está conformada de una persona natural, que, como unidad productiva ejerce una actividad de comercio en este caso minorista, la propietaria ejerce un criterio independiente del mercado, productos, precios, y cumple con lo establecido en la siguiente tabla.

Tabla 10. Especificaciones de una microempresa

Variables	Personal	Valor bruto en ventas	Valor de activos
Microempresa	1-9	≤ 100.000	Hasta US\$ 100.000

Elaborado por: Las Autoras.

Se encuentra ubicada en la Provincia de Imbabura, cantón: Ibarra, Parroquia La Carolina, Barrio El Limonal. Una estrategia exitosa para el negocio es la venta a crédito, misma que ha permitido que los clientes puedan acceder a los productos con facilidades

de pago; sin embargo, esto ha generado en el negocio dificultades en su liquidez, debido a una débil gestión de crédito y cobranzas.

El propósito del presente estudio de caso es desarrollar un modelo de gestión de inventarios, crédito y cobranzas para la optimización financiera de la empresa World Motos, para ello se pretende hacer un diagnóstico de la situación actual, mediante la recopilación y análisis de la información, y de esta manera generar una propuesta pertinente y específica que permita mejorar la situación financiera del negocio.

4.3.2. Preguntas de reflexión

- ¿La gestión de crédito y cobranza actual genera rentabilidad para negocio?
- ¿La gestión actual de inventarios de World Motos está orientada en una normativa técnica?
- ¿Las políticas de crédito y cobranza se encuentran documentadas? ¿En base a qué normativa se rige?
- ¿Recuperar la cartera vencida ayuda a obtener liquidez para la microempresa?

4.3.3. Situación actual del negocio

World Motos es una microempresa que tiene una única propietaria, la misma que se encarga de realizar los diferentes procesos que implica una empresa comercial, tales como: adquisición o compra de mercadería como son las motocicletas, repuestos de motocicletas, electrodomésticos y otros productos que constan en la Tabla 3; otro es el proceso de venta de los productos adquiridos y el proceso de cobro de las ventas realizadas. Dichos procesos no se encuentran bien estructurados, debido a que solo una persona realiza todos los procesos.

Para el proceso de compra, los proveedores con los que World Motos tiene relación comercial se nombran a continuación:

- Importadora Tomebamba
- Prointer S.A
- Importadora de motocicletas MOTDIS
- Comercial e Industrial
- DK Parts
- Mercantil
- Multillantas
- Factory

- Fibro Acero
- Repuestos Jorge Nieto
- Sun Flower
- Comercial Ortiz
- Lubricantes Suarez
- Tiendas Umco

World Motos tiene una cartera de 98 clientes, que está conformada por habitantes del sector y sus alrededores, es importante señalar que no se otorga créditos a personas que tenga su domicilio fuera de la ciudad y la provincia.

Además, esta microempresa carece de una estructura organizacional ya que no existe personal, aparte de la propietaria, quien es la encargada de realizar los procesos anteriormente mencionados.

4.3.4. Diagnóstico y evaluación de la gestión de crédito.

En cuanto a crédito y cobranza World Motos cuenta con políticas para otorgar crédito; sin embargo, no están estructuradas, documentadas; razón por la cual existe un alto índice de cartera vencida que afecta la rentabilidad y liquidez. Así también no realizan una verificación dentro de un sistema con respecto a la calificación crediticia de los clientes (Buró de crédito).

World Motos otorga créditos con una tasa de interés del 3% mensual, sus ofertas de plazo a crédito varían de acuerdo al monto, los cuales pueden ser de 3 meses, sin intereses y a partir del cuarto mes, se aplica la tasa de interés mencionada, hasta un plazo máximo de 24 meses.

El proceso de crédito se realiza mediante contratos de venta en donde consta toda la información del producto y las condiciones de pago, además incluye un documento ejecutivo para el respaldo de la obligación adquirida por el cliente.

Los requisitos que la microempresa solicita a sus clientes para otorgar créditos son:

- Copia de cédula y papeleta de votación a color
- Carta de un servicio básico (agua o luz)
- Copia del rol de pagos del último mes
- Copia del pago del impuesto predial en caso de tener una propiedad

- Garante que cumpla con los requisitos anteriores

Para un mejor entendimiento se muestra a continuación los datos recopilados y su representación gráfica, en cuanto a los créditos otorgados en el periodo enero – diciembre del 2021.

4.3.5. Estado del crédito World Motos

La recopilación general de datos ha permitido determinar los datos que se presentan a continuación, sobre el estado crediticio de la microempresa en cuanto a su cartera vigente, vencida y pagada del año 2021. Estos datos se han tomado del anexo 16

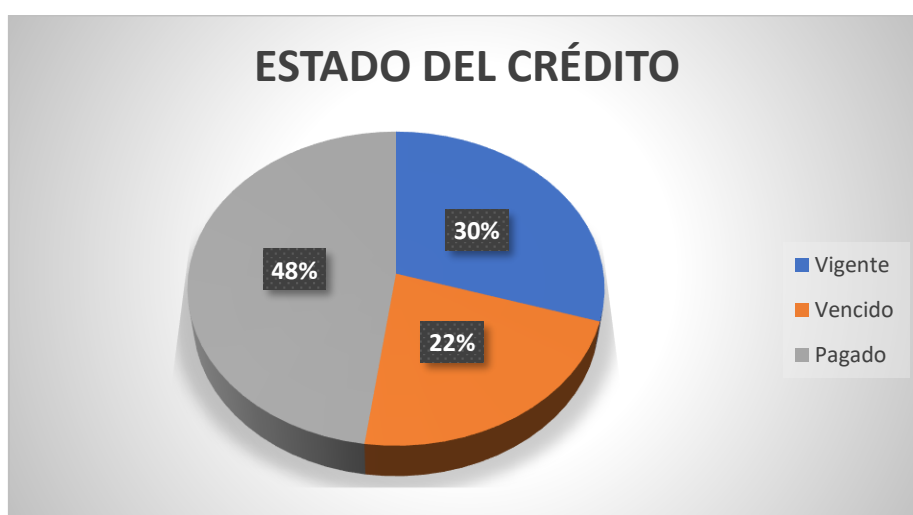
Tabla 11. Estados de créditos

Estados de créditos	Saldo	Porcentaje
Vigente	\$ 22.476,10	30%
Vencido	\$ 16.845,94	22%
Pagado	\$ 36.016,58	48%
TOTAL	\$ 75.338,62	100%

Elaborado Por: Las Autoras

La presente tabla muestra que World Motos ha otorgado créditos por un valor total de \$ 75.338,62. Del cual solo se ha cobrado \$36.016,58 hasta la fecha, así mismo se encuentra vencido \$16.845,94 y con vigencia \$22.476,10

Ilustración 2. Estado del crédito



Elaborado por: Las autoras

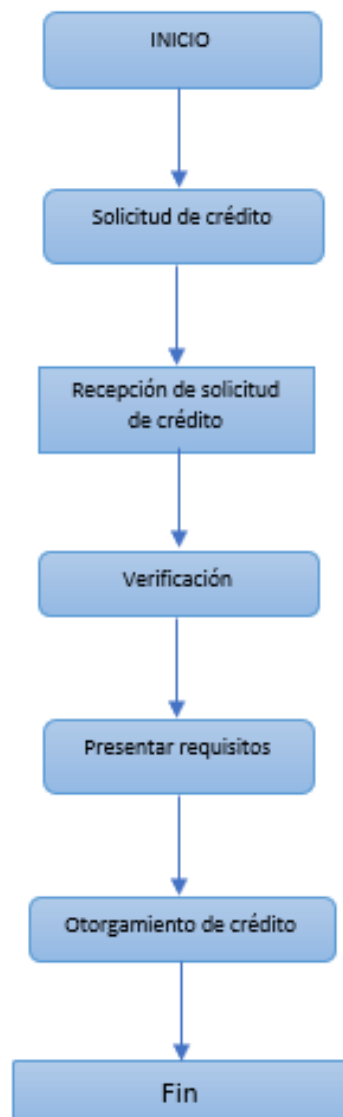
Conforme al gráfico se puede observar que World Motos con respecto al año 2021 tiene un 30% de cartera vigente, 22% de cartera vencida y un 48% de cartera cobrada, del

total de su cartera de clientes. Es decir que el porcentaje del saldo vencido es un valor significativo, considerando que World Motos es una microempresa.

Así también se presenta un diagrama de flujo del proceso de crédito, en el cual se muestra el sistema para el otorgamiento de crédito que realiza la propietaria, con el fin de mostrar que son varios los procesos que se deben de efectuar.

Ilustración 3. Proceso de crédito

Diagrama de flujo del proceso de crédito



Elaborado por: Las Autoras.

4.3.6. Diagnóstico y evaluación de la gestión de cobranza

En cuanto al proceso de cobro, se receipta mensualmente en el local comercial y en algunos casos a través de depósitos y transferencias a la cuenta bancaria de la propietaria. Sin embargo, no todos los clientes cumplen sus obligaciones en las fechas establecidas, razón por la cual se origina la cartera vencida. Dicha cartera no ha sido cobrada, debido a que las políticas que utiliza World Motos son deficientes en cuanto a su estructura y documentación. Por otra parte, carece de personal capacitado para realizar de manera efectiva el proceso de cobro.

Para conocer el índice de morosidad del año 2021, a continuación, se muestra el cálculo realizado, para lo cual se tomaron datos de la tabla 11.

4.3.6.1. Fórmula y cálculo índice de morosidad.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Saldo de la Cartera de Crédito vencida}}{\text{Saldo de la Cartera de Crédito total}}$$

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{16845,94}{75338,62} \times 100$$

$$\text{Índice de morosidad} = 0,223603$$

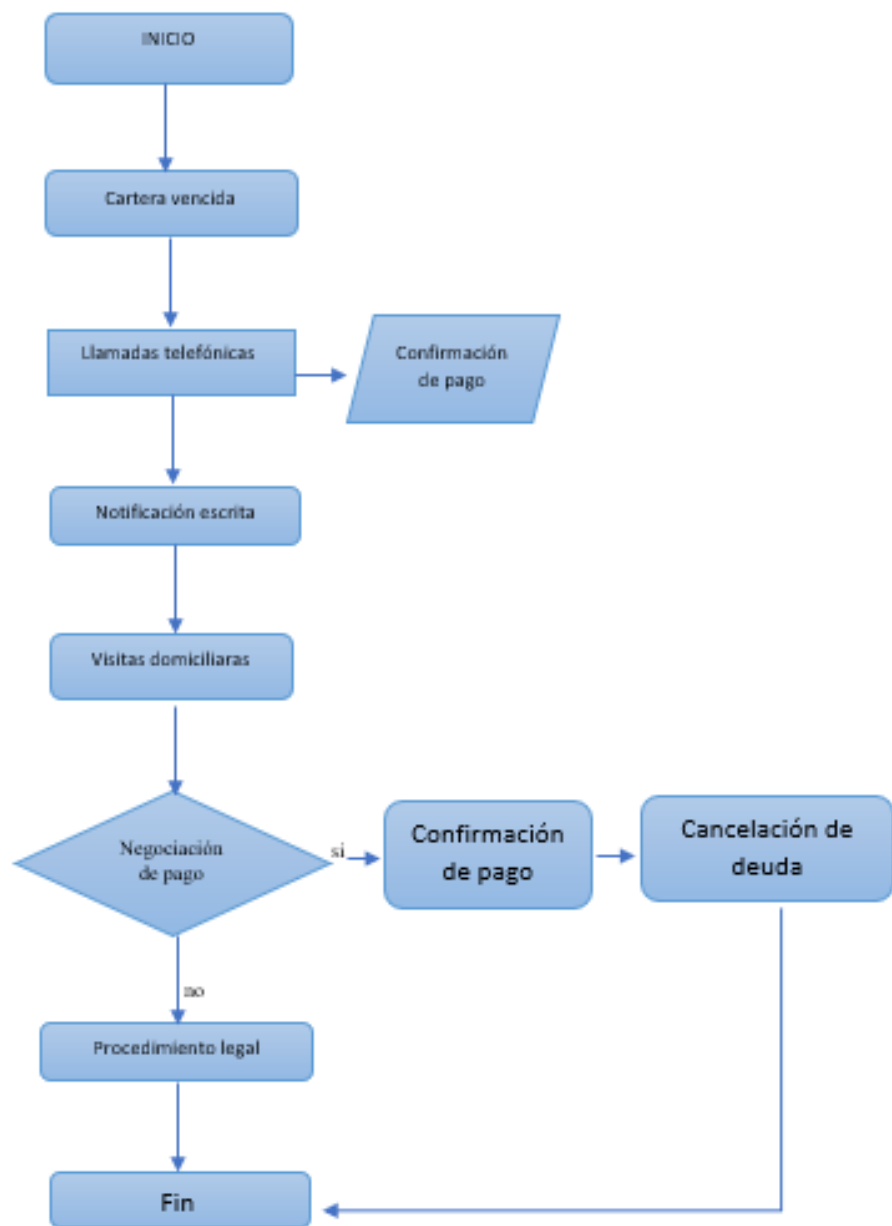
$$\text{Índice de morosidad} = 22\%$$

Conforme al cálculo realizado se puede diagnosticar y evaluar que la empresa World Motos tiene un 22% de morosidad, el mismo porcentaje que corresponde a la cartera vencida que posee. Este porcentaje es significativo debido a que World Motos es una microempresa que posee ingresos inferiores a \$100.000,00 anuales. Por tal razón el índice de morosidad puede afectar directamente la liquidez ocasionando pérdidas.

Así también con el objetivo de mostrar las gestiones que realiza la propietaria de World Motos, para el cobro de cartera vencida, a continuación, se presenta un flujograma de procesos.

Ilustración 4. Proceso de Cobranza

Diagrama de flujo del proceso de cobranza



Elaborado por: Las autoras

4.3.7. Evaluación de la gestión de inventario y su efecto en la rentabilidad

La gestión de inventarios dentro de una empresa comercial tiene gran importancia, ya que el inventario es la base fundamental del negocio, por tal razón necesita un adecuado tratamiento, en cuanto a su clasificación, valoración, resguardo y control. World Motos aplica un margen de utilidad estándar del 20% al costo de adquisición de cada uno de los productos, el mismo que permite obtener una rentabilidad óptima, para continuar en el mercado. Dicha rentabilidad se puede ver afectada, cuando existe sobre stock de productos y a la vez escases de los mismos. Otras razones por la cual la gestión de inventarios afecta a la rentabilidad es realizar erróneamente el cálculo del margen de utilidad y pérdida de productos por daños en el almacén.

Con el propósito de mostrar el margen de utilidad que aplica la microempresa para el año 2021, se presenta a continuación el siguiente cálculo, mismos que se han tomado del anexo 12.

4.3.7.1. Ratio de rentabilidad

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen bruto} = \frac{4948,18}{24740,90}$$

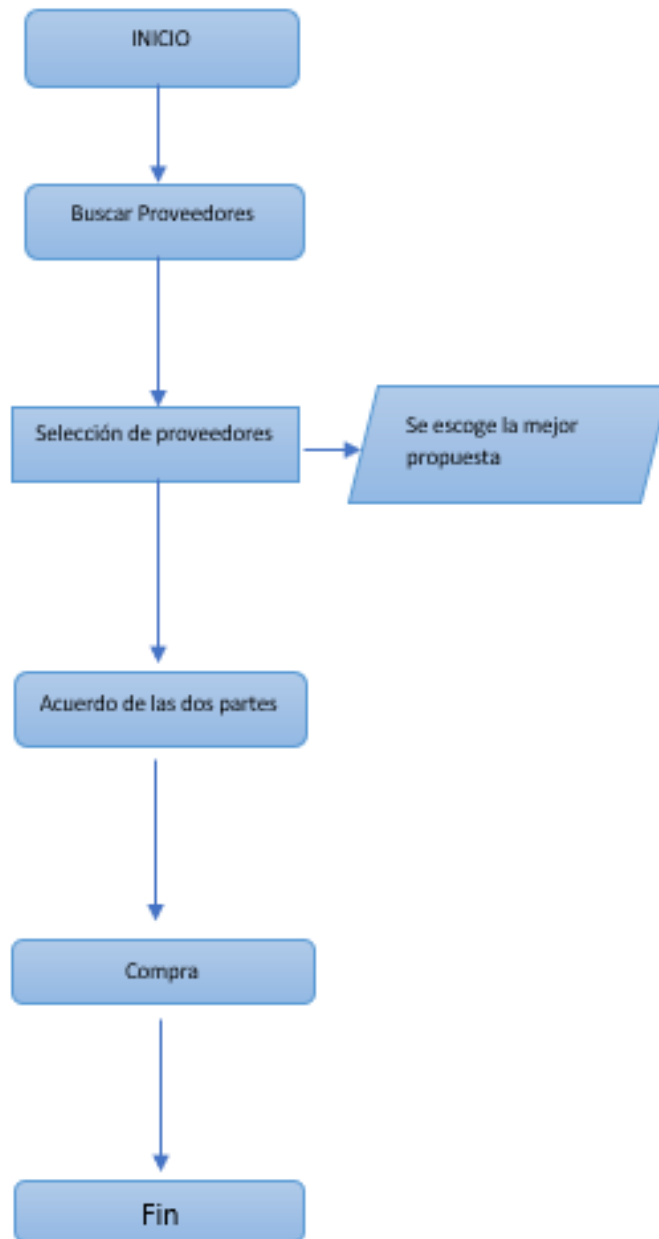
$$\text{Margen bruto} = 20\%$$

El margen bruto de utilidad que resulto del cálculo es del 20%, Es decir que este porcentaje es aplicado a todo el inventario de la microempresa. Sin embargo, la rentabilidad que maneja World Motos es baja. Por tal razón para aumentar esta rentabilidad se debe reducir el costo de adquisición, buscando proveedores que ofrezcan sus productos a bajo costo, manteniendo la misma calidad.

En la ilustración 3 se presenta el proceso de compra de los inventarios, para abastecer de productos a la microempresa.

Ilustración 5. Proceso de compra.

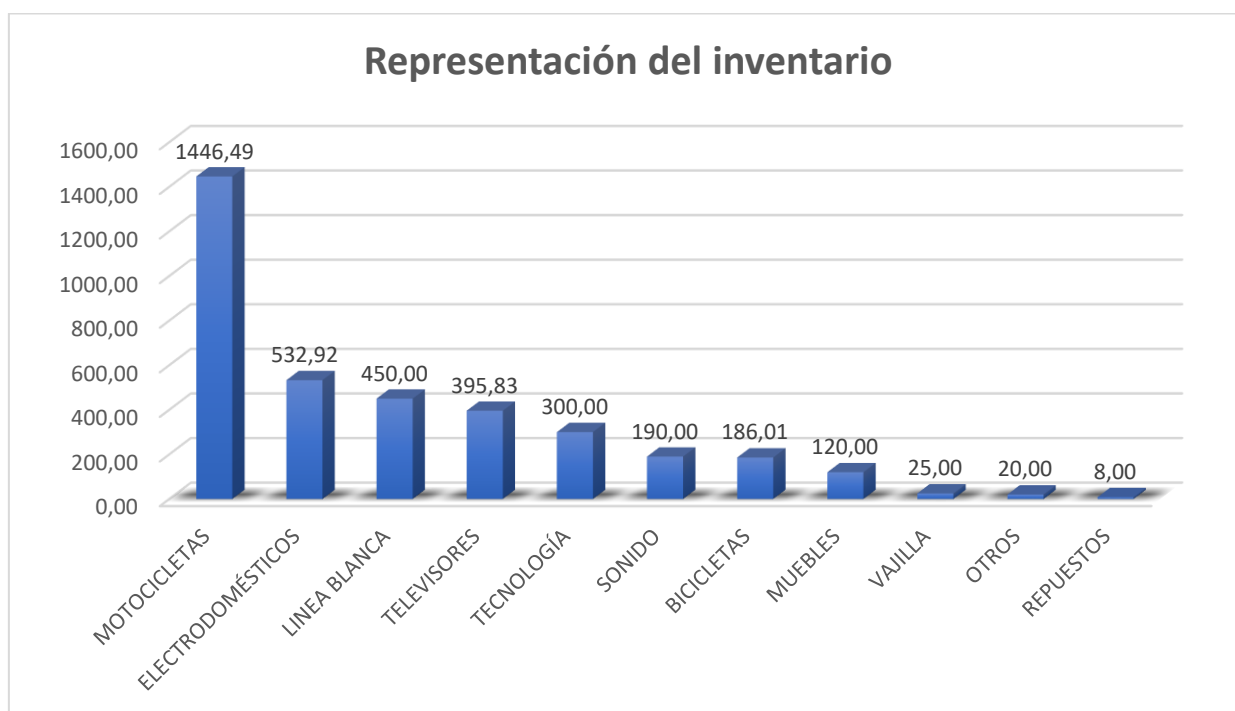
Diagrama de flujo del proceso de compra



Elaborado por: Las autoras

En la siguiente figura se presenta los inventarios que posee actualmente la microempresa, en el cual se puede observar los productos de mayor valor dentro de los inventarios.

Ilustración 6. Presentación del inventario



Elaborado por: Las autoras

4.3.8. Productos de World Motos.

Con el propósito de identificar el alcance de la actividad comercial de World Motos, a continuación, se presenta una lista de productos comercializados en esta microempresa.

Tabla 12. Productos de comercialización

PRODUCTOS	PRODUCTOS	PRODUCTOS	PRODUCTOS
Motocicletas y repuestos	Electrodomésticos, Blanca	Línea Televisores, Tecnología y Sonido	Muebles y Otros
Motos	Cocinas	TV 32"	Camas
Bicicletas	Cocinetas	TV 55"	Armarios
Llantas para moto	Neveras	TV 58"	Cómodas

Aceite para moto	Lavadoras	TV 65"	Aparadores para cocina
Cadenas	Secadoras de ropa	Antenas DIRECTV	Cobertores
Catalinas	Planchas	Celulares	Edredones
Baterías	Exhibidores	Parlantes de sonido	Juegos de sábanas
Espejos	Congeladores		Protectores de colchón
Cascos	Hornos tostadores		Tasas
Tubos	Cafeteras		Platos
Llantas para autos	Batidoras		Ollas de presión Juegos de ollas

Elaborado: Por las autoras

4.3.9. Hallazgos relevantes de la gestión interna.

La gestión de inventarios es un aspecto fundamental, principalmente para negocios dedicados a la comercialización. En este caso, la responsable de este proceso es la propietaria, quien desconoce de un método apropiado para la gestión efectiva y eficiente de su mercancía. Los hallazgos relevantes de la evaluación realizada, misma que constituyó en la verificación del proceso, métodos y su concordancia con la normativa contable vigente se citan a continuación:

De acuerdo con lo recopilado a través de la entrevista, se pudo analizar que World Motos cumple al 100% con la Norma Internacional de Contabilidad 2 de Inventarios, párrafo 22, con respecto al sistema de medición de costos, que hace referencia al método Retail, el cual menciona que se debe aplicar un margen de utilidad estándar para sus productos.

Mediante el uso de las fichas de observación se identificó que la Microempresa incumple en un 90% con lo establecido en la Norma Técnica NIC 2 de inventarios, párrafo 25 con respecto a las fórmulas del costo, con la utilización de métodos de costos, como el método de costeo FIFO y promedio ponderado. Así también gracias a esta misma técnica se observó que se incumple en un 95% con la NIC 2, que exige la revelación de

las políticas contables adoptadas para la valorización de las existencias, el importe en libros y los parciales según la clasificación que resulte apropiada para la entidad. También exige aquellos importes de las existencias que se contabilicen por su valor razonable menos los costos de venta y los reconocidos como gasto durante la ejecución.

En base a las políticas de las grandes empresas comerciales y gracias al uso de las listas de verificación y a la entrevista realizada a la propietaria, se evidenció que World Motos incumple en un 50% con respecto a las políticas a considerar para el otorgamiento de créditos y el proceso de cobranza.

A través de la entrevista realizada y la elaboración de las listas de chequeo se identificó que World Motos otorga créditos directos, mismos que no se encuentran regulados por ninguna norma contable. Esta actividad no se encuentra documentada ni sistematizada, es por ello que no describe de manera clara los pasos a seguir para el otorgamiento. Al conceder créditos directos la propietaria es la encargada de establecer las normas internas a seguir, es decir políticas de crédito.

4.3.10. Estrategia y propuesta de mejora

En función a los resultados y alineado a la normativa se sugiere las estrategias apropiadas para World Motos que se citan a continuación:

Desde la literatura internacional se propone la utilización del método ABC, para la clasificación de inventarios ya que ayuda a identificar el impacto importante dentro del valor global que tiene un producto. Este método ha sido implementado en las empresas internacionales como es el caso de Empresas Estatales Cubanas. En donde según (Parada, Pérez, & Serrano, 2015). Indican que utilizar el método ABC permite establecer niveles máximos y mínimos de existencias y de esta forma garantizar una eficaz gestión de aprovisionamiento. Como se muestra en el diagrama de Pareto anexo (10y 11)

A continuación, se presenta el proceso a seguir para el uso de este método por la clasificación por precio unitario.

Tabla 4. Método ABC – Clasificación por el precio unitario

Pasos – Clasificación por el precio unitario

1. Promediar los precios unitarios de los inventarios de los productos de un determinado periodo.
2. Ordenar los artículos del inventario en forma descendente con base en su precio
3. Clasificar como artículos tipo A, al 15% del total de artículos. Estos artículos deben corresponder a los primeros del listado
4. Clasificar como artículos tipo B, al 20 % de los artículos restantes en el mismo orden
5. Clasificar como productos tipo C al restante de los artículos. Estos corresponden a los de menor valor
6. Con base en la clasificación se establece las políticas de control y periodicidad de los pedidos

Elaborado: Por las Autoras

Para llevar un control adecuado de los productos existentes y con base a la Normativa Técnica NIC 2 de inventarios, se plantea implementar el sistema de inventario permanente, mismo que permitirá conocer el inventario disponible en cualquier momento, a través de la utilización de las tarjetas kárdex.

Para lo cual se presenta un ejemplo de la tarjeta kárdex que se debe realizar para cada uno de sus productos, aplicando el método de costeo promedio ponderado.

Ilustración 7. Modelo de kárdex

Kardex Valorizado		World Motos										
Empresa		2021										
Período		Promedio Ponderado										
Método de valoración												
Descripción				Entradas			Salidas			Saldos		
Fecha	Detalle	Doc	Nro.	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
15/1/2022	Bicicleta - EC2									8	186,01	1488,07
			Totales									

Con el propósito de otorgar créditos y realizar cobros de manera efectiva y con base a las grandes cadenas de empresas comerciales se propone para World Motos, la utilización de políticas de crédito y estrategias de cobro bien estructuradas, para no perder liquidez ni rentabilidad. Por tal razón se sugiere las siguientes políticas y estrategias.

4.3.10.1. Políticas de crédito.

En la siguiente tabla se muestra las políticas de crédito sugeridas

Tabla 13. Políticas de crédito

Políticas para otorgar créditos
1. Llenar un formulario con datos personales para aplicar al crédito. (Anexo 9)
2. Revisar el buró de crédito (Anexo 3)
3. Presentar requisitos una vez revisado los pasos anteriores (Anexo 4)
4. Verificación de ingresos (Roles de pago)
5. Capacidad de endeudamiento (Roles de pago)
6. Verificación de estabilidad domiciliaria (Carta de servicio básico)
7. Otorgamiento de crédito (Contrato de venta)

Elaborado: Por las autoras

4.3.10.2. Políticas de cobranza.

A continuación, se presenta las siguientes políticas propuestas

Tabla 14. Políticas de cobranza

Políticas de cobranza
1. Políticas de cancelación: (Anexo 5)
2. Políticas de tiempo máximo de cancelación (Anexo 5)
3. Refinanciación de la deuda (Anexo 5)
4. Proceso de cobro de cartera vencida (Anexo 5)
5. Castigo de cartera vencida en un tiempo determinado (120 días)
6. Subir al buró de crédito
7. Política de cartera pre jurídica y jurídica.

Elaborado: Por las autoras.

4.4 Lecciones aprendidas

La Microempresa World Motos presenta una débil gestión en cuanto al tratamiento de los inventarios y al proceso de crédito y cobranza, puesto que no cuenta con un sistema de registro de inventarios y sus políticas de crédito y cobranza no están estructuradas ni documentadas.

En la gestión de inventarios World Motos carece de un sistema de manejo y clasificación de inventarios, puesto que hasta la actualidad se ha manejado solo con registros manuales, que no le han proporcionado información exacta del inventario existente.

En el proceso de crédito World Motos otorga créditos directos, con políticas de crédito no estructuradas ni documentadas, mismo que ocasiona que no se verifique debidamente al cliente en cuanto a su historial crediticio, razón por la cual existe cartera vencida.

Con respecto al proceso de cobranza esta microempresa no presenta personal capacitado ni políticas que ayuden a mejorar este proceso, para poder recuperar la cartera vencida, que afecta la liquidez.

4.5. Estrategias de mejora

Se recomienda como estrategia implementar el uso de pagaré, como documento de respaldo de las obligaciones adquiridas por los clientes, puesto que este documento tiene mayor sustento para efectivizar el cobro y a la vez son utilizadas por empresas comerciales. Según lo dispuesto en el Código del Comercio Art. 486, 487, 488 y 489 con respecto al documento.

De igual manera se recomienda implementar dentro del negocio, las políticas para el proceso de crédito y cobranza, que se propone en el presente trabajo de estudio, para garantizar desde el inicio que el crédito otorgado cumpla con todos los requisitos establecidos y en lo posterior evitar inconvenientes por incumplimiento de los pagos acordados.

Así mismo para la cartera que ya se encuentra vencida se recomienda contratar los servicios de una empresa de cobranzas, en donde sus honorarios serán pagados de acuerdo al porcentaje establecido por cada una de las partes, mismos que oscilan entre el 20% y 25%, cabe recalcar que el pago se realiza del total de la cartera recuperada conforme a lo

establecido en sus políticas internas. Evitando de esta manera que la propietaria pierda el valor total de la deuda.

Finalmente se propone a la propietaria en cuanto a las cuentas incobrables, acudir a retirar el producto, con el objetivo de que pueda venderlo a precio de remate, para de este modo no perder la cantidad total.

Conclusiones

La correcta identificación del problema, permitirá que la investigación sea aplicable a empresas de la misma actividad, con el propósito de obtener los resultados deseados, sin embargo una inadecuada identificación del mismo, no permitirá proponer estrategias de mejora que ayuden al desarrollo de la microempresa.

El marco Referencial fue fundamental para el desarrollo de este trabajo, debido a que se realizó una investigación del proceso de gestión de crédito y cobranza e inventarios en los ámbitos internacionales, nacionales y regionales, mismos que ayudaron a conocer las metodologías de gestión actuales e implementarlas a la microempresa.

La metodología seleccionada sin duda corresponde a la propuesta específica que permitió alcanzar los objetivos.

Sin un correcto conocimiento de la norma técnica, contable y financiera, no se lograría evaluar la estrategia de mejora.

Recomendaciones.

Que exista un correcto conocimiento de la temática de investigación analizando particularmente el proceso de crédito y cobranza e inventarios.

Los profesionales deben tener siempre conocimiento, estar en capacitación constante y al día con las buenas prácticas en los diferentes contextos.

Es importante facilitar al lector una explicación de los términos técnicos utilizados a lo cual se sugiere dar la norma técnica vigente.

El diagnóstico de la gestión de inventario y el proceso de crédito y cobranza se debe realizar con base a técnicas cualitativas y cuantitativas y que la información mediante la construcción de documentos de trabajo.

En función al estudio de caso que se apliquen las estrategias recomendadas y que el proceso de gestión se enmarque en las políticas y procedimientos establecidos.

Bibliografía

- Alcarria Jaime, J. J. (2009). *Contabilidad Financiera I*.
- Bautista Vargas, L. Á., & Ovalle Triana, J. D. (2019). Implementación Del Sistema De Inventario Permanente En La Ong World Vision. *Funadación Universitaria San Mateo, 1*.
- Cabanilla Guaman, J. E. (2016). Aplicación De La Nic 2 En La Empresa Mas Barato S.A. Para El Tratamiento, Registro Y Control De Sus Inventarios. *Utmach, Machala-Ecuador*.
- Lázaro, C., & Portocarrero, K. (2019). Aplicación de políticas de cobranza y su impacto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Florencia de Mora, Año 2019. *Universidad Privada Antenor Orrego*, 1–60.
http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/CRECIMIENTO_MICROBIANO.pdf
- Ley de Regimen Tributario. (2016). Ley de régimen tributario interno. *Registro Oficial Suplemento 463, 478, 97*.
- Monge, P. (2005). Las normas internacionales de contabilidad. *Actualidad Contable Faces*, 8(10), 35–52.
- Ortiz, I., & Nolazco, F. (2020). Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor*, 4(1), 103–111.
- Rincón, A., Molina, F., & Villarreal, F. (2019). Contabilidad de costos 1 componentes del costo con aproximaciones a la NIC2 y NIIF 8. In *Ediciones de la U*.
- Rodriguez, E. S., & Ibañez, F. M. (2014). Implementación De Políticas De Cobranza Para Sincerar El Saldo Contable De La Empresa Estación Valle Chicama Sac Año 2014. *Universidad Privada Antenor Orrego*, 109.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (P. S. Fe (ed.); INTERAMERI).
- Sanchez, M., Vargas López, M., Reyes Luna, B., & Vidal Vásquez, O. (2011). Sistema de información de control de inventarios del almacén del ITS. *Conciencia Tecnológica*, 41, 41–46.
- Servicio de Rentas Internas. (2020). Régimen Impositivo Para Microempresas. *Srinforma*, 8.
- Solis, T. (2017). CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ. In *Occupational Medicine* (Vol. 53, Issue 4, p. 130).
- SRI. (2018). Declaración y Pago del Impuesto al Valor Agregado. *SRI Informa*, 1, 6.
- SRI, S. de R. I. (2020). Régimen Impositivo Para Microempresas. *Srinforma*, 9.
- Toro Benítez, L. A., & Bastidas Guzmán, V. E. (2011). Metodología para el control y la gestión de inventarios en una empresa minorista de electrodomésticos. *Scientia Et Technica*, XVI(49), 85–91. <https://doi.org/10.22517/23447214.1481>

- Anonimo. (21 de Noviembre de 2021). *Creditos y cobranza*. Obtenido de Creditos y cobranza:
<https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/cobranzayprincipiosgenerales.html>
- Arenal Laza, C. (2020). *Gestión de inventarios: UF0476*. Logroño: Editorial Tutor Formación.
- Arias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Barrezueta, H. d. (Quito de 2019). *CÓDIGO DE COMERCIO*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 497 de 29-may.-2019:
https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *SCIELO*.
- Carrera, P., Valenzuela, C., Enríquez, M., & Noboa, J. (2019). Crédito y Cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Cevallos, C. A. (2018). “Sistema De Control De Inventarios Para La Empresa Comercial “Ciclo Motos”, En La Ciudad De Ibarra Provincia De Imbabura”. *Universidad Técnica del Norte*.
- Cruz Fernandez, A. (2017). *Gestión de inventarios*. Málaga: IC Editorial.
- Del Valle, E. (2018). *Universidad Nacional Autónoma de México*. Obtenido de Crédito y Cobranza:
http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Gil, A. V. (2009). *Inventarios*. Santa Fe, Argentina: El Cid Editor.
- GUÍA DE TRIBUTACIÓN DE LAS MIPYMES EN ECUADOR*. (Agosto de 2020). Obtenido de RESUMEN DE LEGISLACIÓN RELEVANTE:
https://www.tfc.com.ec/uploads/noticia/adjunto/685/GUIA_DE_TRIBUTACION_DE_LAS_MIPYMES_EN_ECUADOR_compressed.pdf
- Hernández, V., Galeana, E., Valenzo, M., & Chávez, P. (2017). *Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del siglo XXI*. México.
- Mera, J. M., & Ordoñez, R. E. (2017). CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIC&SERVICES S.A. *Observatorio Economía Latinoamericana*.
- Montesdeoca, M. (2015). *Repositorio UTA*. Obtenido de “LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LA CARTERA”:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17538/1/T3271ig.pdf>

- Morales, M. (2014). *Credito y cobranza*. Mexico: Patria.
- Pérez, I., Cifuentes, A., Vásquez, C., & Ocampo, M. (2013). Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios. *SCIELO*.
- Quispe, E., & Tello, L. (2018). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Crédito: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30183/1/TESIS%20CR%C3%89DITO.pdf>
- Romero López, Á. J. (2012). *Contabilidad Intermedia*. Mexico D.F: McGRAW HILL.
- Salas, H. G. (2009). *Inventarios manejo y control*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Sanchez, C., & Renzo, G. (2018). Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018. *Universidad Norbet* .
- Sierra, J., Guzmán, V., & García, F. (2015). ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES Y CONTROL DE INVENTARIOS. *Eumed.net* . <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1444/index.htm>.
- Socias Salvá, A. (2018). *Contabilidad Financiera*. Madrid: Pirámide.
- SRI. (2019). Ley de Régimen Tributario Interno. *SRInforma*.
- SRI. (2019). Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. *SRInforma*, 4.
- Toro, L., & Bastidas, V. (2011). Metodología para el control y la gestión de inventarios en una empresa minorista de electrodomésticos. *Scientia Et Technica*, 85-91.
- Torres, M. G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalsa*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>
- Vargas, I., & Vega, D. (2019). *Universidad Privada del Norte* . Obtenido de Repositorio Universidad Privada del Norte : <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23440/Vargas%20Bernab>
- Vásquez, A. (2021). *UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO*. Obtenido de Rentabilidad y liquidez : https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3803/1/TIB_VasquezCubasAliciaMilagro.pdf
- Villena, O., & Guerrero, C. (2018). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del conocimiento* .
- Westreicher, G. (15 de Abril de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Yosmary, D. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Empresarial* , 55.



4.5. Anexos

Anexo 1. Cuestionario de entrevista

Entrevista a la propietaria de World Motos

Objetivo. – Recopilar información que permita conocer la situación actual de la microempresa World Motos.

1. ¿Cuál es la actividad comercial a la que se dedica?

La actividad comercial a la que se dedica es a la venta al por menor de motocicletas, bicicletas, repuestos y electrodomésticos.

2. ¿Cuáles son las estrategias de ventas?

La microempresa cuenta con estrategias de venta como el crédito directo y al contado.

3. ¿Su microempresa tiene políticas de crédito y cobranza? ¿Con base a qué se definieron? ¿Están documentadas? ¿Desde cuándo se aplican?

Las políticas que maneja la microempresa no están estructuradas ni documentadas. Al momento de otorgar créditos, solicita lo más básico como herramienta de verificación de ingresos.

4. ¿Qué factores influyen para otorgar créditos? (Requisitos) ¿Utiliza alguna herramienta para conocer la solvencia del cliente?

Al momento no se utiliza ninguna herramienta para garantizar el crédito que se otorga, sin embargo, si se solicita requisitos que ayuden a solventar dudas de liquidez y a la vez se solicita un garante.

5. ¿A qué clientes usted otorga el crédito? ¿Por qué?

A los habitantes del sector, debido a la cercanía en la cual se encuentran, no se otorgan créditos a personas que no están dentro del entorno.

6. ¿Cuáles son los plazos mínimos y máximos para otorgar créditos?

El plazo mínimo de otorgamiento de crédito es de 1 mes y el máximo de 24 meses

7. ¿Tiene una gestión de cobranza? ¿Cómo realiza los cobros? ¿Quién realiza los cobros?

Actualmente la encargada de realizar los cobros es la señora propietaria, debido a que no se tiene personal para que realice este cobro, por ende, no posee una gestión de cobranza.

8. ¿Cuál es el tiempo máximo para calificar a un cliente en mora?

El tiempo máximo para calificar a un cliente en mora es de 90 días

9. ¿Cuál es la tasa de interés que se aplica para otorgar créditos?

La tasa de crédito que se aplica para otorgar el crédito es del 3% mensual.

10. ¿La cartera vencida de su microempresa afecta su liquidez? ¿Qué medidas toma para mejorar la liquidez?

La cartera vencida si afecta la liquidez de la microempresa, sin embargo, la única medida que se opta para realizar el cobro y mejorar la liquidez es la insistencia al cliente de que cumpla con sus obligaciones.

11. ¿Tiene una gestión de inventarios? ¿Cómo calcula el costo de inventarios?

¿Utiliza algún sistema o software contable para llevar los inventarios?

Los registros de los inventarios se llevan manualmente, debido a que no posee un sistema de registro y no se calcula los costos de los inventarios, por tal razón se procedió a vender al precio de adquisición más un porcentaje de ganancia.

12. ¿Cómo conoce el stock de productos que se encuentran en su almacén? ¿En base a qué usted realiza compras de nueva mercadería? ¿Cuál es el producto que más vende?

Los productos que más se venden son los televisores, motos y electrodomésticos

13. ¿Con que frecuencia realiza conteo físico de inventario? ¿El inventario se encuentra en un lugar seguro?

Se realiza el conteo de inventarios aproximadamente cada 3 meses y el inventario se encuentra en el local todo el tiempo.

14. ¿El desconocimiento del stock de inventario afecta en la rentabilidad de su microempresa? ¿Qué método utiliza para el precio de venta?

Si afecta debido a que se pierde una venta en el caso de que no se tenga inventario disponible. Y con respecto al precio de venta el margen de utilidad que aplica es del 20%

Anexo 2. Lista de verificación

Lista de verificación - gestión de crédito y cobranza e inventarios.	SI	NO
¿El registro de inventarios se hace mensualmente?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿El registro se lo realiza en un sistema informático?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿El registro se lo realiza en un sistema contable?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Se registran las entradas y salidas de mercancías?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿El registro de inventarios se hace manualmente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Las ventas se realizan a crédito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tiene políticas de crédito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Están documentadas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Tiene políticas de cobranza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Están documentadas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Tiene empleados?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Anexo 3. Pasos para el buró de crédito


Pasos para generar el reporte

- Ingrese a superbancos.gob.ec
- Sección de servicios en línea
- Clic en Sistema registro de datos crediticios
- Pulse Ingresar
- Ingrese usuario y clave
- Ingrese al menú Reportes de datos y reporte crediticios
- Se generará un historial crediticio

Anexo 4. Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN		
Nº FICHA	1	
ELABORADO POR	Tatiana Mira - Nina Ramos	
LUGAR	La Carolina	
SECTOR	El Limonal	
TIEMPO	DETALLE	
1 día	WORLD MOTOS Gestión interna	La gestión interna es realizada por la propietaria
1 día	WORLD MOTOS Gestión de inventarios	Los registros de inventarios se los registra de forma manual sin la utilización de un sistema informático-contable
1 día	WORLD MOTOS Gestión de crédito y cobranza	La gestión de cobranza se realiza en el local comercial mesualmente, por medio de depósitos y transferencias.

Anexo 5. Políticas para el proceso de crédito y cobranza.

	PROCEDIMIENTO	Código:
	Crédito y Cobranza	Edición: Elaboración: Página:

OBJETIVO:

Lograr que el flujo de caja se mantenga en niveles normales o altos y que no se vea afectada la liquidez de la microempresa.

ALCANCE:

El proceso de crédito y cobranza será realizado por la propietaria y el personal contratado de cobranzas.

DEFINICIONES:

Buró de crédito: Es una base de datos en donde se almacena información del comportamiento en cuanto al crédito de empresas y personas.

Capacidad de endeudamiento: Es la capacidad máxima que una persona puede endeudarse sin arriesgar su estabilidad económica.

Refinanciación: Es volver a financiar una deuda por medio de un nuevo contrato, en el cual se mejoren las condiciones para ambas partes.

REFERENCIAS NORMATIVAS:

Instructivo de Crédito y Cobranza Extrajudicial, ARCOSA


POLÍTICAS INTERNAS

Políticas de cancelación		
Descripción	Responsable	Documentos relacionados
Las formas de pago para cancelación de la deuda que se aceptan: <ul style="list-style-type: none">➤ Efectivo➤ Cheque➤ Depósitos➤ Transferencias	<ul style="list-style-type: none">➤ Propietaria➤ Personal de cobranza	<ul style="list-style-type: none">➤ Contrato➤ Recibo

Políticas de tiempo máximo de cobro		
Descripción	Responsable	Documentos relacionados
Los plazos máximos de cobro son: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Normal: 30 días ➤ Deficiente: 60 días ➤ Difícil cobro: 90 días 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Propietaria ➤ Personal de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contrato ➤ Registros en el sistema.
Refinanciación de la deuda		
Descripción	Responsable	Documentos relacionados
Si el cliente desea realizar un refinanciamiento de la deuda, se aceptará con las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Registro de datos nuevamente para solicitar crédito ➤ Cancelar el 20% de la deuda en la cuota inicial ➤ El saldo se financiará de 3 a 6 meses ➤ Si en el refinanciamiento el cliente cancela el total de la deuda se aplicará un descuento del 2% 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Propietaria ➤ Personal de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevo contrato ➤ Presentar nuevamente los requisitos para el otorgamiento de crédito.
Proceso de cobro de cartera vencida		
Descripción	Responsable	Documentos relacionados
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar el número de clientes que tienen cartera vencida 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Propietaria ➤ Personal de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratos ➤ Registro de cartera de clientes.

<ul style="list-style-type: none">➤ Confirmar los valores y fechas de vencimiento ➤ Enviar notificaciones al cliente sobre la deuda y los días de vencimiento por medio de llamadas o mensajes ➤ La persona encargada de cobranza debe visitar al cliente para negociar la deuda ➤ Realizar el seguimiento y control de los clientes con morosidad ➤ En caso que el cliente no muestre predisposición de pago se debe dar inicio con el proceso legal.		
--	--	--

Anexo 6. Formulario de crédito

					
SOLICITUD DE CRÉDITO					
La información proporcionada por usted será de carácter confidencial y facilitará la autorización para el crédito.					
Fecha de verificación de datos				Producto(s) solicitado(s)	
Crédito	Aprobado	Rechazado	Capacidad de crédito		
	()	()			
DATOS DEL CLIENTE					
NOMBRE:					
ESTADO CIVIL:			EDAD:		
NACIONALIDAD					
LUGAR DE DOMICILIO:					
PROVINCIA	CANTON		CIUDAD		
TELÉFONO:			CORREO:		
CASA:	PROPIA	()	PRESTADA	()	ARRENDADA ()
OTROS:					
OCUPACIÓN					
EMPLEO INDEPENDIENTE ()			EMPLEADO PÚBLICO / PRIVADO ()		
NOMBRE DE LA EMPRESA					
DIRECCIÓN					
SUELDO INICIAL			SUELDO ACTUAL		
FECHA DE CONTRATACIÓN					
	AÑO	MES	DÍA		
DATOS DEL GARANTE					
NOMBRE:					
ESTADO CIVIL:			EDAD:		
NACIONALIDAD					
LUGAR DE DOMICILIO:					
PROVINCIA	CANTON		CIUDAD		
TELÉFONO:			CORREO:		
CASA:	PROPIA	()	PRESTADA	()	ARRENDADA ()
OTROS:					
REFERENCIAS PERSONALES					
NOMBRE:			PARENTESCO		
TIEMPO DE CONOCERLO			DOMICILIO		
TELÉFONO:			CORREO		
NOMBRE:			PARENTESCO		
TIEMPO DE CONOCERLO			DOMICILIO		
TELÉFONO:			CORREO		

Anexo 7. Visita a la microempresa World Motos



Anexo 8. Visita a World Motos



Anexo 9. Productos de World Motos.



Anexo 10. Tabla del diagrama de Pareto

Ranking	Causa / Problema / Fenómeno	Datos recolectados	ID en gráfico	Posición real (Causas y datos ordenados)		Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	MOTOCICLETAS	1446,49	MOTOCICLETAS	1	MOTOCICLETAS	1446,49	31%	31%
7	BICICLETAS	186,01	TV ALTA GAMA	2	TV ALTA GAMA	705,76	15%	46%
4	NEVERAS	532,92	LAVADORAS	3	LAVADORAS	587,80	13%	59%
5	COCINAS	395,83	NEVERAS	4	NEVERAS	532,92	11%	70%
9	COCINETAS	107,14	COCINAS	5	COCINAS	395,83	8%	78%
11	HORNO TOSTADOR	37,21	TV 32"	6	TV 32"	275,29	6%	84%
3	LAVADORAS	587,80	BICICLETAS	7	BICICLETAS	186,01	4%	88%
8	PARLANTES	115,33	PARLANTES	8	PARLANTES	115,33	2%	91%
2	TV ALTA GAMA	705,76	COCINETAS	9	COCINETAS	107,14	2%	93%
6	TV 32"	275,29	OLLAS UMCO	10	OLLAS UMCO	47,44	1%	94%
12	ANTENA DIRECTV	37,21	ORNO TOSTADO	11	HORNO TOSTADOR	37,21	1%	95%
10	OLLAS UMCO	47,44	ANTENA DIRECTV	12	ANTENA DIRECTV	37,21	1%	96%
16	CAFETERA	26,04	OLLAS GRUESAS	13	OLLAS GRUESAS	33,98	1%	96%
18	PLANCHA	17,12	BATDORA	14	BATDORA	31,62	1%	97%
14	BATDORA	31,62	BATERIAS	15	BATERIAS	29,10	1%	98%
24	PLATOS	1,16	CAFETERA	16	CAFETERA	26,04	1%	98%
25	TASAS	0,93	KIT DE ARRASTRE	17	KIT DE ARRASTRE	26,04	1%	99%
23	VASOS	2,49	PLANCHA	18	PLANCHA	17,12	0,4%	99%
13	OLLAS GRUESAS	33,98	CADENAS	19	CADENAS	11,16	0,2%	99%
21	ACEITE DE MOTO	7,36	CATALINAS	20	CATALINAS	9,67	0,2%	100%
22	GRASA Y LIQUIDO	3,72	ACEITE DE MOTO	21	ACEITE DE MOTO	7,36	0,2%	100%
15	BATERIAS	29,10	GRASA Y LIQUIDO	22	GRASA Y LIQUIDO	3,72	0,1%	100%
19	CADENAS	11,16	VASOS	23	VASOS	2,49	0,1%	100%
20	CATALINAS	9,67	PLATOS	24	PLATOS	1,16	0,02%	100%
17	KIT DE ARRASTRE	26,04	TASAS	25	TASAS	0,93	0,02%	100%

Anexo 11. Diagrama de Pareto

