

**TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO**

**VIDA NUEVA**

**CAMPUS NORTE**



**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN CONTABILIDAD**

**TEMA**

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE POLÍTICAS Y PROCESOS DE CRÉDITO Y  
COBRANZA PARA LA EMPRESA IDIMA CIA. LTDA.**

**PRESENTADO POR**

**CABEZAS CABEZAS PATRICIA DANIELA**

**CARRERA**

**TECNOLOGÍA SUPERIOR EN CONTABILIDAD**

**TUTOR**

**ING. ALVARADO PAUCAR YESENIA ELIZABETH**

**FECHA**

**JULIO 2023**

**QUITO – ECUADOR**

---

**Tecnología Superior en Contabilidad**

---

**Certificación del Tutor**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Aplicación Práctica con el tema: “Propuesta para el Diseño de Políticas y Procesos de Crédito y Cobranza para la Empresa IDIMA CIA. LTDA.”, presentado por la ciudadana Patricia Daniela Cabezas Cabezas, para optar por el título de Tecnóloga Superior en Contabilidad, certifico que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que 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 Quito, del mes de julio de 2023.

---

Tutor: Ing. Alvarado Paucar Yesenia Elizabeth

C.I.: 0604030635

---

**Tecnología Superior en Contabilidad**

---

**Aprobación del Tribunal**

Los miembros del tribunal aprueban el Proyecto de Aplicación Práctica, con el tema: “Propuesta para el Diseño de Políticas y Procesos de Crédito y Cobranza para la Empresa IDIMA CIA. LTDA.”, presentado por la ciudadana Patricia Daniela Cabezas Cabezas, facultada en la carrera Tecnología Superior en Contabilidad.

Para constancia firman:

---

C.I.:

**DOCENTE ISTVN**

---

C.I.:

**DOCENTE ISTVN**

---

C.I.:

**DOCENTE ISTVN**

---

**Tecnología Superior en Contabilidad**

---

**Cesión de Derechos de Autor**

Yo, Patricia Daniela Cabezas Cabezas portadora de la cédula de ciudadanía 0603877408, facultada en la carrera Tecnología Superior en Contabilidad, autora de esta obra, certifico y proveo al Tecnológico Universitario Vida Nueva usar plenamente el contenido de este Proyecto de Aplicación Práctica con el tema “Propuesta para el Diseño de Políticas y Procesos de Crédito y Cobranza para la Empresa IDIMA CIA. LTDA.”, con el objeto de aportar y promover la cultura investigativa, autorizando la publicación de mi proyecto en la colección digital del repositorio institucional, bajo la licencia Creative Commons: Atribución-NoComercial-SinDerivadas.

En la ciudad de Quito, del mes de julio de 2023.

---

Cabezas Cabezas Patricia Daniela

C.I.: 0603877408

### **Dedicatoria**

A Dios por guiar e iluminar cada uno de mis pasos, sin su guía esta nueva meta no hubiera sido posible lograrlo.

A mi madre y abuelita que supieron formarme con excelentes valores, sentimientos los cuales me ayudaron a seguir adelante ante las adversidades.

A mi padre que desde el cielo me ilumina y me da su bendición todos los días para seguir adelante con todos mis proyectos propuestos.

A mis hijos Cristabell y Alexis quienes son mi mayor motor y motivación para nunca rendirme en mis estudios y poder ser un ejemplo de lucha para ellos.

A Roberto por ser mi apoyo y sostén para no rendirme en esta nueva meta que hoy la estoy concluyendo.

## **Agradecimiento**

El más sincero agradecimiento a toda mi familia porque han sido el motor que me ha ayudado a cumplir con mis metas y objetivos, con cada una de sus palabras y consejos que siempre han tenido para mí con mucho amor para que no me rinda y pueda llegar a culminar mis estudios con éxito.

A mis suegros por su apoyo en todo momento, sus consejos y palabras que me motivaban a culminar este sueño que hoy lo estoy cumpliendo.

Mi agradecimiento también a IDIMA CIA. LTDA., Ing. Fernando Benavides e Ing. Maximiliano Brito por haber aceptado que realice mi Tesis en su prestigiosa empresa y tener la oportunidad de trabajar en ella.

De igual manera agradezco al Tecnológico Universitario Vida Nueva por abrirme sus puertas y brindarme todos los conocimientos, a mis profesores en especial al Ing. Jimmy Ochoa e Ing. Verónica Sánchez quienes con su enseñanza hicieron que pueda crecer cada día más, gracias por su amistad, paciencia y apoyo incondicional.

A mis compañeros, que hoy no son solo eso son grandes amigos con los cuales voy a contar siempre hoy culminamos esta maravillosa aventura gracias por estar siempre para mí.

## Tabla de Contenidos

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
Antecedentes	13
Justificación	14
Objetivos	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Marco Teórico	17
Bases Teóricas	17
Definición de Términos Básicos	18
Departamento de Crédito y Cobranza	18
Personal del Departamento de Créditos y Cobranzas	19
Cuentas y Documentos por Cobrar	19
Gestión de Créditos y Cobranza	19
Control Interno de la Gestión y Cobranza	20
Crédito	21
Política de Crédito	21

Condiciones del Crédito	23
Administración del Crédito	24
Aspectos a Considerar para Evaluar el Riesgo del Crédito	25
Gestión de las Cuentas por Cobrar	26
Cobranza	26
Cuentas por Cobrar	27
Importancia de las Cuentas por Cobrar	27
Riesgo del Crédito	28
Metodología y Desarrollo del Proyecto	29
Diseño Metodológico	29
Enfoque Investigativo	29
Tipo de Investigación	29
Variables y Definición Operacional	29
Variable Independiente	29
Variable Dependiente	30
Diseño Muestral	30
Población y Muestra	30
Técnicas de Recolección de Datos	31
Encuesta	31



	7
Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	31
Presupuesto y Financiamiento	32
Análisis de Resultados	33
Propuesta	50
Objetivo	50
Desarrollo de la Propuesta	50
Funciones y Personas Responsables del Departamento de Crédito y Cobranza.	50
Informe Semanal del Funcionamiento de la Cartera	54
Políticas de Crédito y Recaudo	61
Conclusiones	67
Recomendaciones	68
Referencias	69
Anexos	74

## Resumen

El presente trabajo investigativo, tiene como finalidad plantear una propuesta para el diseño de políticas y procesos de crédito y cobranza para la empresa IDIMA CIA LTDA, dejando establecido de forma teórica que el departamento de Crédito es el delegado de organizar y ejecutar las decisiones de administración de cuentas para lograr las metas del departamento. Previo y posterior de la venta a crédito, el área se asegura que las condiciones de pago se efectúen lo más rápido, manteniendo un registro continuo del proceso de valoración de la cartera de la empresa, consecuentemente se hace referencia al uso de una metodología de carácter cualitativo, descriptivo con el uso de la aplicación de una encuesta para conocer el funcionamiento a nivel interno de la institución con enfoque en las funciones y personas responsables del departamento de crédito y cobranza, por otra parte a través de la información proporcionada por la institución se destaca que la gestión de cobranza no es la adecuada ya que los reportes semanales reflejan una disminución considerable para el periodo de febrero hasta abril del año de estudio, finalmente se presenta los diferentes lineamientos de crédito y recaudo para la empresa IDIMA CÍA LTDA, para el mejoramiento de las estrategias de cobranza que permitan la recolección de manera efectiva de aquellas cuentas que poseen más de 90 días sin cobrar.

**Palabras Clave:** Crédito, cobranza, cartera vencida, políticas de crédito, morosidad.

## **Abstract**

The purpose of this research work is to present a proposal for the design of credit and collection policies and processes for the company IDIMA CIA LTDA, establishing theoretically that the Credit Department is responsible for organizing and executing account management decisions in order to achieve the department's goals. Prior and subsequent to the credit sale, the area ensures that the payment conditions are made as quickly as possible, keeping a continuous record of the valuation process of the company's portfolio, consequently reference is made to the use of a qualitative methodology, descriptive with the use of the application of a survey to know the internal functioning of the institution with a focus on the functions and persons responsible for the credit and collection department, On the other hand, through the information provided by the institution it is highlighted that the collection management is not adequate since the weekly reports reflect a considerable decrease for the period from February to April of the year under study. Finally, the different credit and collection guidelines for the company IDIMA CÍA LTDA are presented, for the improvement of the collection strategies that allow the effective collection of those accounts that have more than 90 days without collection.

**Key words:** Credit, collections, past-due loans, credit policies, delinquencie

## Introducción

El presente proyecto tiene la finalidad de diseñar una propuesta de Políticas de Crédito y Cobro que mejore la solvencia de la Empresa IDIMA CIA. LTDA, debido a los problemas de la sociedad limitada. Esto se debe a que las políticas de la empresa para otorgar crédito a sus clientes no son claras y la falta de un manual que describa los procedimientos de crédito y cobranza dificulta la recuperación de la cartera.

La situación antes descrita afecta negativamente la situación financiera de la empresa porque, a pesar de tener buenos ingresos por ventas, la empresa podría expandirse a otras industrias con el efectivo que está perdiendo. “Conocer las opciones que existen actualmente para regularizar la cartera vencida es de vital importancia para todas las empresas en este momento. De esta forma será posible tomar decisiones más adecuadas a su desarrollo” (Guananga, 2022).

Dado que no todas las personas que obtienen un crédito son responsables con sus obligaciones, provocando conflictos de cobranza, conflictos legales y falta de liquidez en las empresas, es fundamental que conozcan las políticas crediticias que se deben aplicar. Cabe señalar que las políticas y procedimientos que utiliza una empresa para el otorgamiento de créditos, cobranza, son instrumentos para ejecutar un control efectivo sobre los créditos y cobranzas (Palacios & Buenaño, 2022).

Esto ayudará a los dueños de la empresa a tener una visión clara de caja y por ende tomar las decisiones correctas. para generar mayores ventas que les harán ganar más dinero. Este inconveniente se presenta porque no se establecen políticas crediticias rígidas, y los trámites no se dan de manera ordenada y responsable, para que se pueda crear nuevas

estrategias que permitan el correcto desarrollo de nuevas políticas que sean positivas para la empresa (Solano & Iglesias, 2022).

Se analizaron los estados financieros y el flujo de efectivo de la Empresa IDIMA CIA. LTD La recuperación de la cartera de cuentas y documentos adeudados de clientes vigentes locales, en donde ahora presenta desafíos para. El monto detallado no tiene en cuenta ninguna reducción ocasionada por el deterioro de cuentas y documentos por la ausencia de pólizas que permitan la recuperación de cartera vencida.

Se prevé que la implementación del manual de políticas de crédito y cobranza produzca resultados relevantes que se reflejen en el flujo de caja, mejorando las operaciones financieras del negocio. La estructura del presente trabajo de investigación consta de:

Capítulo I: La hipótesis de investigación se presenta junto con una descripción del problema, incluyendo sus causas y efectos. También se establecieron las variables del estudio, identificando como variable independiente los Procesos de crédito y cobranza y como variable dependiente las Políticas de crédito y cobranza.

Capítulo II: Los marcos teórico, conceptual, contextual y legal conforman el marco referencial al que corresponde. En el marco teórico se describen las ideas principales del estudio y el marco contextual concentrándose en los procedimientos de cobranza, y en cómo desarrolla sus operaciones.

Capítulo III: Describe el proceso de elaboración del trabajo de investigación e incluye un marco metodológico; más específicamente, describe el propósito del estudio y sus técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV: Para mejorar la recuperación de la cartera vencida y generar el mejor estado de flujo de efectivo, se sugiere un manual de políticas de cobranza. Las principales conclusiones y recomendaciones de la investigación se enumeran al final.

### **Antecedentes**

En base a trabajos encontrados mediante la investigación, se expone que según Dávalos (2017), en su tema de investigación “La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera CÍA. LTDA. de la ciudad de Riobamba período 2015”, refiere que, la sucursal de Aseguradora del Sur Riobamba presenta un alto índice de cartera en la sucursal de bonos deudores como consecuencia de los factores que han sido causantes de la incidencia de cartera vencida, según lo determinado en el análisis de esta tesis, o la aplicación ineficaz de políticas y la falta de atención prestada en su momento al fenómeno que actualmente está perjudicando la parte financiera, debido a la baja liquidez del negocio como consecuencia, se requieren medidas drásticas para controlar el fenómeno de la morosidad.

Por su parte Figueroa y Orozco (2016), al respecto de su trabajo de titulación "La cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, en el período 2014 para determinar su morosidad", refieren que, al realizar la investigación en el Gobierno Descentralizado del cantón Guano no se han creado ni implementado estrategias que permitan recuperar los montos adeudados en un tiempo razonable, minimizando el nivel de morosidad en la cartera y contribuyendo a una mejor gestión institucional.

Según Lucero (2013), en su tema de investigación “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac”, refiere que, de acuerdo con la investigación, se logró identificar las falencias más significativas en la organización “Profemac”, como la total falta de estrategias planificadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea lograr para la reducción de la cartera de crédito, la razón de esto es clara dada la gran cantidad de clientes morosos y los largos tiempos que tardan en recuperarse, lo que genera deficiencias en su situación financiera (p.6).

## Justificación

Con el objetivo de ampliar los conceptos relacionados con el tema principal y otros conceptos que contribuyan a la investigación desarrollada, la presente investigación se construyó sobre una base teórica que fue recopilada de diversas fuentes de información, incluida la Superintendencia de Sociedades para poder recolectar los datos necesarios e implementar nuevas normas para el desarrollo de tipos específicos de políticas (Campoverde & Celi, 2019).

Como menciona Sanisaca (2021):

La cobranza representa con frecuencia la mayor fuente de ingresos de efectivo de una empresa, los conceptos examinados resaltan la importancia de esta actividad, la mayoría de los casos la capacidad de generación de caja de una empresa es necesaria para el pleno desarrollo de sus operaciones diarias, las cuales dependen en gran medida del valor, recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar, es fundamental realizar un adecuado seguimiento a la colección de la misma.

Los temas relevantes que se toman en cuenta en este marco teórico son los procesos de cobranza, la gestión de cobranza, la liquidez y la cartera vencida, teniendo en cuenta que actualmente la empresa no cuenta con un manual de políticas de crédito y cobranza, lo que ha generado una serie de problemas y deficiencias. control en el área de crédito. Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad El Objetivo 5 del Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021 (2021).

Este objetivo es “promover la productividad y la competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria”, lo que se refiere a una empresa que proporcione empleo digno y cuyo desarrollo organizacional permita la creación de más empleos



y una mayor estabilidad laboral para las personas que lo componen, para que la empresa pueda desarrollarse de manera adecuada (Plan Nacional del Buen Vivir, 2021).

Se utilizaron los métodos y herramientas de investigación, y el diseño de investigación se llevó a cabo como una investigación de campo. Es importante señalar que se realizó una investigación descriptiva porque esta permite conocer a profundidad uno o más temas específicos. En este caso, el objetivo del estudio fue indagar sobre los procedimientos que utiliza la empresa para otorgar créditos y realizar su recuperación.

Para ello se utilizaron técnicas como encuestas y entrevistas. Los resultados de la investigación permitieron encaminar y mejorar el Desarrollo de la propuesta sobre el manual de políticas de crédito y cobranza para la empresa IDIMA CIA. LTDA, fue necesario conocer las opiniones de los empleados involucrados en el área de créditos y cobranzas, que se pudieran evidenciar con mayor detenimiento.

Para la investigación se creó la implementación de la variable dependiente. La creación de un manual de políticas de crédito y cobranza fue fundamental porque ayuda a prevenir deficiencias en los procedimientos utilizados para otorgar créditos y realizar la recuperación, que de lo contrario resultarían en una pérdida de efectivo para la empresa que podría invertirse en producción para un mayor crecimiento institucional.

Es importante señalar que la Justificación Práctica tomó en cuenta los hallazgos de las investigaciones, lo que permitió asegurar que las falencias y errores identificados por el personal de la empresa sean corregidos en el diseño de la propuesta y con ello mostrar la efectividad de la recuperación de la morosidad. préstamos y mayor liquidez, lo que se ilustra con su flujo de efectivo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar una propuesta de políticas de crédito y cobro mediante el levantamiento de procesos que permitan alcanzar una recuperación eficiente de cartera de la Empresa IDIMA CIA. LTDA.

### **Objetivos Específicos**

- Diseñar las funciones y determinar las personas responsables del departamento de crédito y cobranza.
- Elaborar políticas de crédito y cobranza para realizar informes del proceso de cobros semanales para determinar una correcta actividad de cartera.
- Controlar la otorgación de créditos para lograr minimizar la cartera vencida de la empresa IDIMA CIA.LTDA.

## Marco Teórico

### Bases Teóricas

Las ciencias administrativas son consideradas como herramientas fundamentales para cumplir un rol protagónico en el contexto actual, pues la ciencia administrativa es muy compleja y es el resultado del desarrollo de la interacción cotidiana entre lazos familiares, relaciones sociales, comerciales, y de la industria en general (Montoya & Boyero, 2016).

De tal manera que, dentro de la investigación realizada por Velarde (2017) la cual planteó:

Como finalidad diseñar una guía que oriente al área de crédito y cobranza, con el objetivo de dar solución a la cartera impaga debido a su deficiente gestión de préstamos generando así ausencia de liquidez. Mediante una investigación mixta y un tipo de investigaciones explicativa y exploratorio, concluyeron que, el manual de procesos se desarrolla analizando las necesidades de la empresa para que coincida con sus necesidades.

Implementa las directrices y herramientas elegidas por los responsables para gestionar aquellas áreas que puedan revelar debilidades o problemas de la empresa. Además, se identifica la necesidad del departamento de crédito y cobro, que es adecuado para Ángel Aguilar. El establecimiento de procesos y políticas ayudará a controlar el crédito y las inversiones por lo que la empresa permitirá verificar el flujo de caja o a su vez identificar que no existe cartera vencida.

Del mismo modo, el realizado por Espín y Campoverde (2018):

La cual presenta como problema de desorganización organizacional en el servicio de crédito al consumo por falta de una adecuada gestión de cobranza. Por lo cual, plantea

como objetivo la creación de funciones y nombramiento de un gerente en el área de crédito y cobranza, utilizando un método investigativo descriptivo mediante una indagación en dicha entidad y la utilización de una investigación de campo para recopilar información del área. Es así como, los autores concluyen que, el proceso de préstamo se describe como débil y, según entrevistas pertinentes, no tienen una metodología clara. Luego de la entrevista con el gerente diario de la tercera pregunta se concluyó que no existe un proceso claro, debido a que no tienen la función definida como una situación real.

Finalmente, la investigación realizada por el autor Suárez (2018):

Planteo como problemática la ampliación del índice de morosidad en dicha organización, por lo cual el objetivo planteado busca trazar un guía de políticas de créditos y cobranzas enfocadas en mermar la cartera impaga. La metodología inductiva y analítica para la creación de un manual de políticas de crédito y cobranza. Así se concluyó que, la ejecución de este manual ha beneficiado en gran medida a quienes laboran en el área de crédito y cobranza, promoviendo la gestión de calidad y desarrollo económico para mejorar los problemas de liquidez resultantes.

### **Definición de Términos Básicos**

#### ***Departamento de Crédito y Cobranza***

El Departamento de Crédito es el delegado de organizar y ejecutar las decisiones de administración de cuentas para lograr las metas del departamento. Antes y luego de la venta a crédito, el área se asegura que las condiciones de pago se efectúen lo más rápido,

manteniendo un registro continuo del proceso de valoración de la cartera de la empresa (Mera, 2014).

### ***Personal del Departamento de Créditos y Cobranzas***

El personal debe ser idóneo para realizar el análisis y control de cartera, lo que determina no sólo la competencia del responsable, sino también el grado de honestidad en el manejo de los fondos. Los jefes de departamento se dirigen a los participantes (Guamán, 2020).

### ***Cuentas y Documentos por Cobrar***

Son cuentas de activo donde requieren dinero de compromisos crediticios o préstamos hechos a terceros a través de cuentas por cobrar y documentos que permiten que el negocio crezca a medida que aumentan las utilidades a través del otorgamiento de crédito; sin embargo, existe el riesgo de que los clientes se endeuden, lo que afecta la posición financiera de la empresa (Carrera, 2017).

### ***Gestión de Créditos y Cobranza***

Es fundamental señalar que las políticas de crédito y cobranza, que establecen un marco y sirven de guía para la toma de decisiones, se aplican a las actividades de su propio departamento en el desempeño de sus funciones. Además, Boza y Cueva (2020), señalan que, “el crédito y la cobranza es el administrador natural y de su gestión depende el flujo de fondos de la empresa, base de su subsistencia”.

Una mejor sistematización de las actividades de crédito y cobranza aumentará la eficiencia, lo que conducirá a mayores tasas de cobrabilidad, misma que permite que la empresa pueda destinarse a las actividades de forma sistemática, presentando diversas

ideas que permitan que esta esté relacionada con las diversas actividades económicas que tienen dentro y fuera del plan que puedan crear (Benavides, 2021).

Dado que las ventas a crédito son parte de las operaciones diarias, la gestión de créditos y las cobranzas son parte integral de las operaciones comerciales. Como resultado, es importante establecer procedimientos de cobranza efectivos y reducir el riesgo de morosidad, por lo que implica trabajar de manera segura, prestando calidad al servicio que ofrece la empresa con terceros para que puedan usar sus servicios (Águila & Chévez, 2021).

### ***Control Interno de la Gestión y Cobranza***

Mantener un adecuado control de sus procesos es fundamental para optimizar la gestión crediticia y de cobranza. La Administración de Recaudación de Castro (2020), menciona que:

El sistema administrativo conocido como cobranza tiene como objetivo recuperar el monto de las ventas en la fecha de vencimiento, el departamento de cobranzas debe tener la autoridad para ejercer la debida presión sobre el cliente a fin de lograr la recuperación del crédito vencido para el cumplimiento de sus funciones.

Mantener la liquidez necesaria para hacer frente a los pagos de las operaciones de contado requeridas en el desarrollo de la actividad, así como atender los pagos aplazados de las operaciones ya realizadas y concertadas a crédito en sus distintos vencimientos es el objetivo de mantener el control y la buena gestión de la tesorería de la empresa (Bancayan, 2019).

Para ello, es necesario estar atento al llamado flujo de caja, que es la cantidad de dinero que le sobra al negocio para utilizar después de descontar los pagos de los cobros.

Según lo referido por Maldonado (2021), su gestión incluye las siguientes actividades:

- Estar al tanto de los próximos plazos de cobro y pago de la empresa.
- Cuando no existen datos fiables, la necesidad de realizar previsiones de los mismos.
- Ejecutar operaciones de financiación para hacer frente a problemas de liquidez y operaciones de inversión cuando existan excedentes de tesorería.

### ***Crédito***

“Es considerado como un mecanismo utilizado para incrementar las ventas en las empresas, por ello las empresas en algunos casos suelen acceder a bienes o servicios inmediatamente, pero esto acarrea una obligación de pago” (McLeay, Radia, & Thomas, 2016).

### ***Política de Crédito***

“Se refiere a una actividad que incluye el uso correcto del crédito a los clientes, con el objetivo de recuperar y concretar el retorno de la adquisición, es importante emplear una adecuada estrategia de crédito para lograr expectativas eficientes” (Velarde, 2017).

Como expresa Ramírez (2020):

El crédito es una palabra derivada del latín *Creditum*, que significa liquidación. El crédito es el proceso mediante el cual se establece un compromiso de realizar pagos en un plazo determinado por un bien adquirido. El crédito se otorga en función de cuánta confianza se deposita en una persona y qué tan seguro es que cumplirá con su parte del trato.

El crédito a veces se define como la voluntad del acreedor de aceptar la garantía del deudor o como una promesa que se ha hecho por escrito. De acuerdo con Pareda (2022):

La administración de cobranza desde el punto de vista comercial, el crédito es la capacidad de obtener un préstamo en efectivo o en mercancías para liquidarlo en una fecha futura determinada a través de la promesa moral de realizar el pago oportuno.

El crédito es el financiamiento que una empresa otorga a sus clientes a cambio de ventas, para lo cual se establecen plazos específicos para los pagos que se pueden realizar total o parcialmente y que toman en cuenta los plazos previamente establecidos. Las empresas deben evaluar la confiabilidad y la situación financiera de los clientes antes de extender el crédito para que puedan construir un historial crediticio que ayude a evaluar el riesgo potencial.

Los criterios, estándares y lineamientos que utiliza una entidad para decidir si otorga crédito a un cliente, cuánto crédito debe otorgar y los términos de otorgamiento en términos de plazo de crédito, monto y condiciones de pago están contenidos en las políticas de crédito, para lograr un control más efectivo sobre quienes cumplen a tiempo con las obligaciones contractuales, es fundamental que todas las empresas establezcan políticas de crédito, ya que son las pautas que regirán los términos en que se otorgarán los créditos a los clientes (Castro, 2020).

Hay condiciones económicas dentro de las políticas, Bancayan (2019), señala que:

Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben ser consideradas como parte del proceso de competencia global, para abaratar los costos de los préstamos se deben fijar estándares:

- Un departamento de crédito más sustancial.
- Las tareas administrativas de verificación de cuentas adicionales y manejo de la cantidad creciente de cuentas por cobrar.



- La probabilidad de pérdidas por cuentas incobrables es máxima.
- El costo de oportunidad de más cuentas por cobrar como resultado de un aumento en las ventas y un mayor período de tiempo promedio de cobro al aceptar nuevos clientes debido a los estrictos estándares de crédito.
- La rentabilidad en comparación con la producción necesaria para cumplir con los nuevos estándares crediticios.

La aplicación de políticas de crédito cuando es necesario aumenta el crédito a los clientes y al mismo tiempo revierte las pérdidas del negocio, que pueden generarse de manera natural dentro del proceso que pueden darse dentro de las actividades que se crean en la empresa, mismas que están sujetas a las políticas específicas que pueden darse de manera adecuada y que son la base para nuevos proyectos que se puedan crear (Solano & Iglesias, 2022).

### ***Condiciones del Crédito***

Los términos de crédito ayudan a la empresa a obtener más clientes, pero pueden afectar la rentabilidad general. Según Sanisaca (2021):

Se deben evaluar los diversos factores, tanto favorables como desfavorables y estos son:

- Descuentos por pronto pago: Debido a que requieren mayor volumen de ventas y bajan los precios unitarios, tienen un impacto en las utilidades.
- Si la demanda es elástica, entonces la caída del precio debe resultar en un aumento de las ventas.
- Acortar el período típico de cobranza reduciría el gasto de administrar las cuentas por cobrar.

- La probabilidad de una cuenta incobrable debería disminuir a la luz de la estimación de cuentas incobrables.
- Un cliente tiene una mayor probabilidad de volverse técnicamente insolvente o en bancarrota a medida que pasa el tiempo.
- Las utilidades deberían aumentar como resultado tanto del menor período promedio de cobranza como de la menor provisión para cuentas incobrables.

Las empresas deben investigar los requisitos mínimos para otorgar crédito a un cliente antes de otorgar un préstamo. Las políticas de crédito se pueden establecer y hacer cumplir de manera cuantitativa utilizando factores como verificaciones de crédito, referencias, duraciones promedio de pago y coeficientes financieros específicos.

### ***Administración del Crédito***

Como refieren Campoverde y Celi (2019):

Este nivel de cuentas por cobrar está determinado por el volumen de ventas a crédito y por el tiempo promedio que transcurre entre la venta y el pago de la mercancía, es fundamental establecer el nivel de cuentas dentro de la administración de crédito que se presenta dentro de todos los servicios que pueden generar la empresa, misma que se consolida con las actividades continuas que presenta.

La importancia del crédito es que es extremadamente importante para una economía. El crédito permite a las personas, las empresas y los gobiernos acceder a recursos que serían difíciles de obtener sin él. Los créditos pueden promover el gasto de los consumidores, impulsando así el motor económico de la nación. Gracias a los créditos, las empresas

pueden completar proyectos e inversiones que mejoran su producción e ingresos, lo que finalmente aumenta los ingresos de la nación (Águila & Chévez, 2021).

Para el Estado, los créditos le otorgan la capacidad de realizar inversiones sociales, mejoras de infraestructura y otros usos para mantener la actividad económica de la nación en niveles aceptables o favorables. Sin embargo, el nivel de deuda (créditos) debe mantenerse dentro de límites razonables para no poner en peligro la estabilidad económica de las personas, las empresas, las organizaciones y la nación en su conjunto.

### ***Aspectos a Considerar para Evaluar el Riesgo del Crédito***

Es necesario tener en cuenta algunos factores que mejorarán los resultados a la hora de evaluar un crédito y su riesgo, es así que Espín y Campoverde (2018) presentan lo siguiente:

1. **Carácter:** Es la probabilidad de que un cliente cumpla con sus obligaciones.
2. **Capacidad.** Capacidad de pago del cliente. Es necesario evaluar el historial crediticio del cliente, que incluye cómo ha manejado el pago de su deuda.
3. **Capital:** La liquidez y solvencia de las finanzas del cliente son motivos suficientes para otorgar crédito.
4. **Condiciones:** Tener un impacto en la empresa debido a tendencias económicas que podrían resultar en el incumplimiento de un deber.

Por su parte, Espín y Campoverde (2018), también mencionan las fuentes para conseguir información del cliente son:

- El mismo negocio debido a las relaciones pasadas del cliente.
- Los estados financieros del negocio del cliente.
- Proveedores de servicios financieros y bancos.

- Reuniones con otras empresas de la industria donde se intercambia información comercial.
- Sociedades de información crediticia.

Al realizar un análisis crediticio, es fundamental que las empresas consideren la calificación de riesgo, que permite calcular el riesgo potencial de morosidad y evaluar los pagos que el cliente ha realizado en el pasado para que sea posible tener una idea de cómo administra sus obligaciones.

### ***Gestión de las Cuentas por Cobrar***

Las políticas de cuentas por cobrar son reglas establecidas por la organización para regular ciertas facetas del crédito otorgado a los clientes, ya sea a través de la venta o de otra manera, para garantizar el pago oportuno. Una de las responsabilidades cruciales de la gestión financiera empresarial es la gestión eficiente de las cuentas por cobrar porque el crédito promueve el crecimiento de los ingresos (Suárez, 2018).

Además, hay que investigar los rendimientos, así como la investigación y mejora de la política de recaudación en este trabajo, que implica asumir riesgos para la empresa y las diversas actividades que realicen las personas a lo largo del tiempo dentro y fuera de los procesos de planeación que se pueden observar en la empresa (Benavides, 2021).

### ***Cobranza***

“Las operaciones de cobro convierten las cuentas por cobrar o documentos en activos circulantes y generan ingresos en efectivo. El cobro es un proceso diseñado para recuperar el dinero recibido de una venta a crédito” (Velarde, 2017).

### ***Cuentas por Cobrar***

Pueden categorizarse en el marco organizacional en función de si resultan de la venta de bienes o servicios, si están cubiertos por una factura y si no surgieron como resultado de una venta realizada a crédito. Estas son realizadas principalmente por negocios comerciales e industriales, que además constituyen el activo más importante de la organización y de las entidades financieras como empresas o bancos.

Según Ramírez (2020):

Las cuentas por cobrar describen el cobro de un bien o servicio que se retrasa. De esta forma, el comercio permite a sus clientes cancelar el pedido en cualquier momento antes de la entrega del bien o servicio, sin embargo, este tipo de acción debe manejarse con mucho cuidado porque el monto de las ventas, tanto mayores como menores a crédito y pendientes de cobro, aumenta los riesgos para el negocio y genera una serie de efectos financieros negativos, incluidos mayores costos de cobro e interés. aquellas cuentas que se vuelven incobrables como resultado de la insolvencia del cliente.

### ***Importancia de las Cuentas por Cobrar***

Aunque el negocio pueda estar yendo bien en términos de ventas, si los niveles de cuentas por cobrar se mantienen altos o, peor aún, aumentan, su empresa puede estar en una situación precaria que, si no se identifica a tiempo y se busca ayuda, podría resultar en el cierre de la compañía. Por lo tanto, las cuentas por cobrar deben ser objeto de seguimiento a las diversas actividades que se generen en la empresa (Palacios & Buenaño, 2022).

Los clientes que le deben dinero, sin embargo, deben ser identificados específicamente para realizar acciones de cobro más específicas o decidir no vender más a un cliente que no está pagando la deuda en su totalidad para evitar un pago mayor y así evitar que eso se fundamente en problemas dentro de la institución en donde va a trabajar.

### ***Riesgo del Crédito***

Como expresa Bancayan (2019):

Cuando no se cumplen los compromisos adquiridos al momento de otorgar el crédito, interviene una administración adecuada para administrar el riesgo. La regulación, supervisión y control debe estar a cargo del área correspondiente, exigiendo precauciones de seguridad y definiendo los fondos que se mantienen en estado contingente.

## **Metodología y Desarrollo del Proyecto**

### **Diseño Metodológico**

#### ***Enfoque Investigativo***

Para el estudio se aplica un enfoque cualitativo el cual permite determinar las características del problema en estudio y plantear análisis situacionales de la empresa en cuestión, de esta manera se procura solventar los objetivos planteados. Del mismo modo, se plantea una metodología cuantitativa, ya que, los datos utilizarán tablas y gráficos estadísticos para determinar con precisión la participación de los encuestados en las respuestas. Este diseño ayuda a definir claramente los elementos involucrados en el problema para señalar dónde comienza el problema y cómo afecta a otras variables. En este caso, al referirse a IDIMA CIA LTDA., por lo que se procura diagnosticar los problemas presentados en el área de crédito y cobranza relacionados a políticas de cobranza y crédito.

#### ***Tipo de Investigación***

La indagación del proyecto es descriptiva ya que detalla la situación del área crediticia y de cobranza de la mencionada empresa, ya que, ahí se evidencia la problemática abordada en el estudio. Del mismo modo, se abarca la investigación explicativa ya que, pretende identificar las causas y efectos que se generan en la empresa.

### **Variables y Definición Operacional**

#### ***Variable Independiente***

Procesos de crédito y cobranza.

***Variable Dependiente***

Políticas de crédito y cobranza.

**Diseño Muestral*****Población y Muestra***

Población a estudio: Se seleccionó al personal de la empresa IDIMA CIA LTDA., la cual se conforma por 14 personas entre ejecutivos y colaboradores que laboran en la ciudad de Quito y son los quienes darán respuesta sobre la problemática abordada en el área financiera respecto a las variables en estudio, y sus posibles mejoras.

**Tabla 1**

*Población de la empresa IDIMA Cía. Ltda.*

<b>Población</b>	<b>Nº de personas</b>
Directivos	1
Expertos	2
Administrativos	4
Operarios	7
<b>Total</b>	<b>14</b>

*Nota.* Esta tabla menciona el número de trabajadores actuales que se encuentran en cada área de la empresa.



El muestreo intencional implica un procedimiento mismo que se centra en seleccionar la población, esto debido a que la población es una muestra heterogénea ya que es una muestra pequeña.

Es un proceso que consiente en escoger los casos típicos de una población restringiendo la muestra. Se maneja cuando la población es muy variada y por tanto la proporción de la muestra es reducida.

Como la población consta de 14 personas, se considera una población finita y se representa seleccionando las personas dentro de ella para obtener datos e información confiable.

## **Técnicas de Recolección de Datos**

### ***Encuesta***

“Esta técnica está basada en un banco de preguntas bien organizado para obtener información sobre un tema en particular de un grupo o muestra de sujetos” (Espinoza, 2016).

Esta técnica se utiliza en el trabajo de campo para recuperar datos y obtener evidencias de las tareas realizadas, utilizando como herramienta los cuestionarios adecuados para la recolección de datos que luego serán sometidos al proceso de tabulación, en este caso se utilizarán las herramientas informáticas de Excel, lo que facilitará la recopilación de los datos recogidos y la representación gráfica de los resultados.

## **Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información**

Los datos serán expuestos a manera de explicaciones en base a cada pregunta planteada, lo cual permitirá un posterior análisis con para poder cumplir con las metas planteadas. Para lo

cual se hará uso de herramientas de estadística descriptiva con tablas y gráficos que aborden los resultados en porcentajes referente al tema en cuestión.

### **Presupuesto y Financiamiento**

**Tabla 2**

*Presupuesto para la encuesta*

<b>Rubros</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total</b>
Encuestadores	1	\$125,00	\$125,00
Memory flash	2	\$15,00	\$30,00
Suministros de oficina (Hojas)	70	0.10ctvs.	\$7,00
Computadora	1	\$300,00	\$300,00
Transporte	3	\$30,00	\$90,00
Otros	3	\$50,00	\$150,00
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>\$520,10</b>	<b>\$702,00</b>

*Nota.* Esta tabla enlista los recursos a ocuparse para la realización de la encuesta dirigida a los empleados de la empresa.

## Análisis de Resultados

¿Conoce usted si la empresa IDIMA CIA LTDA dispone de un Manual impreso de políticas de créditos y cobranzas?

**Tabla 3**

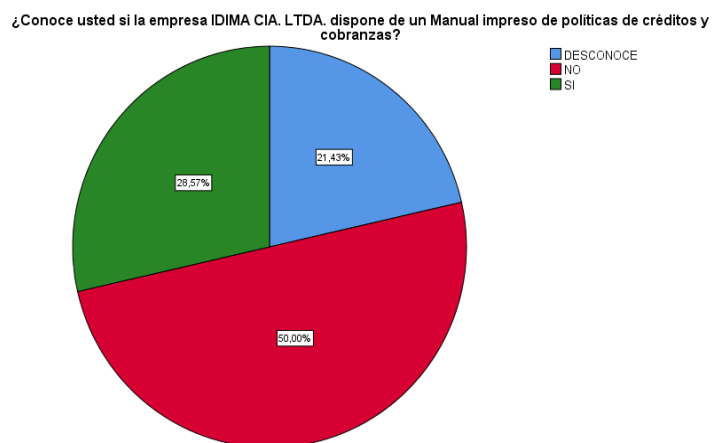
*Tienen Manual de políticas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DESCONOCE	3	21,4	21,4	21,4
NO	7	50,0	50,0	71,4
SI	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Figura 1**

*Tienen Manual de políticas*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## **Análisis e Interpretación**

Con referencia a si la empresa IDIMA CIA LTDA dispone de un manual impreso para políticas de créditos y cobranzas, se pudo conocer que la mayoría poblacional conformada por el 50% mencionó que no se dispone de este manual. Por lo contrario, el 285 de la población menciona que si existe tal manual. Por lo que, si la mayoría poblacional menciona que no existe, pero hay una minoría que menciona que, si existe, lo que pudiese establecerse que dicho manual no está al alcance de todos y esto puede deberse a que no hubo mejora de existir dicho manual por lo que hay que general uno actual de acuerdo a las necesidades actuales de la empresa.

**¿Cree que es necesario implementar una política de crédito y cobranza para reducir la cartera irregular?**

**Tabla 4**

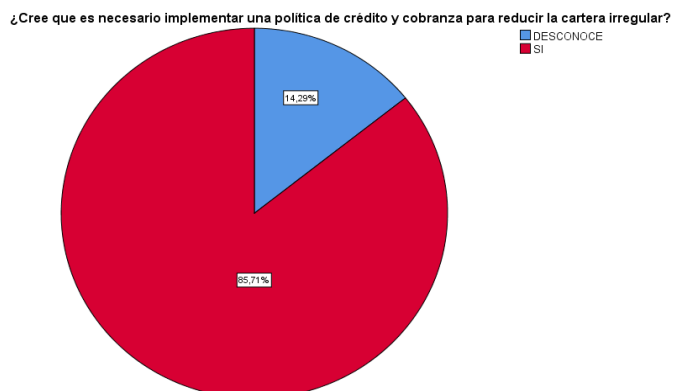
*Es necesario implementar un Manual de políticas para reducir la cartera irregular*

<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DESCONOCE	2	14,3	14,3
SI	12	85,7	100,0
Total	14	100,0	100,0

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Figura 2**

*Es necesario implementar un Manual de políticas para reducir la cartera irregular*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis e Interpretación**

Con referencia a sí cree que es necesario una política de crédito y cobranza para reducir la cartera irregular, se pudo conocer que la mayoría poblacional conformada por el 85,7% manifestó que sí, seguido del 14,3% de la población de quienes mencionaron que desconocen. Lo cual direcciona a que efectivamente se pudiese tener un beneficio de la generación de dicho manual.

**¿Cree que la creación de un manual de políticas de crédito y cobranza beneficiaría los procesos de control interno en la gestión de crédito y cobranza?**

**Tabla 5**

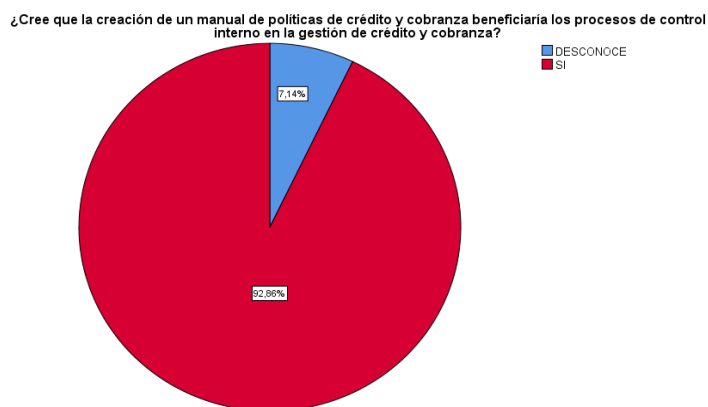
*La creación de un Manual de políticas beneficiaría los procesos de control interno*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DESCONOCE	1	7,1	7,1	7,1
SI	13	92,9	92,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Figura 3**

*La creación de un Manual de políticas beneficiaría los procesos de control interno*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## Análisis e Interpretación

En relación a sí, las personas encuestadas creen que la creación de un manual de políticas de crédito y cobranza beneficiaría los procesos de control interno en la gestión de crédito y cobranza; se pudo conocer que la mayoría poblacional conformada por el 92,9% manifestó que sí; seguido del 7,14% de la población de quienes manifestaron que desconocen. Por lo cual, debido a que existe una mayoría poblacional positiva, se determinaría que efectivamente es necesaria la creación de un manual para mejorar los procesos internos de la empresa.

**¿Considera que el aumento de la cartera morosa se debe a la falta de un manual de políticas de crédito y cobranza?**

**Tabla 6**

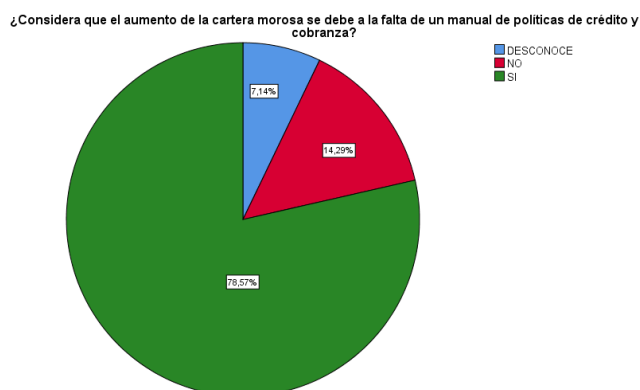
*El aumento de la cartera morosa y la falta de un Manual de políticas*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DESCONOCE	1	7,1	7,1	7,1
NO	2	14,3	14,3	21,4
SI	11	78,6	78,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## Figura 4

*El aumento de la cartera morosa y la falta de un Manual de políticas*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e Interpretación**

En lo concerniente a si las personas consideran que el aumento de la cartera morosa se debe a la falta de un manual de políticas de crédito y cobranza, se pudo conocer que la mayoría con el 78,6% de población mencionó que sí; mientras que el 14,3% manifestó que no y un 7,1% mencionó que desconoce del tema. Logrando definirse de esta manera que efectivamente si pudiese obtener una disminución de la cartera morosa con la generación de dicho manual.



**¿Cree usted que el diseño de un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas ayudaría a disminuir la cartera vencida de la Empresa IDIMA CIA LTDA?**

**Tabla 7**

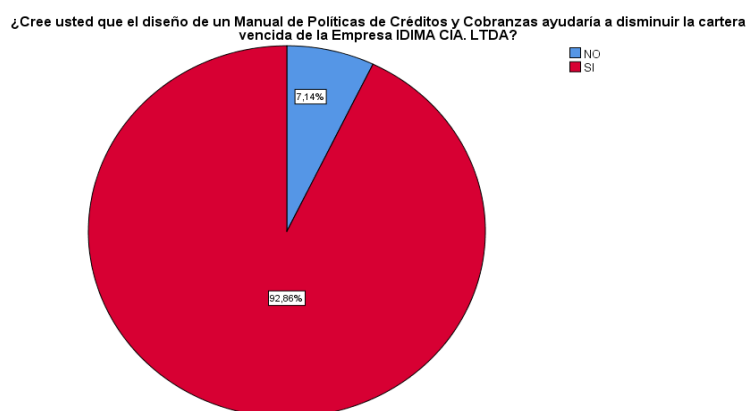
*Implementar un Manual de políticas disminuiría la cartera vencida*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NO	1	7,1	7,1	7,1
SI	13	92,9	92,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Figura 5**

*Implementar un Manual de políticas disminuiría la cartera vencida*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## Análisis e Interpretación

En relación a sí las personas encuestadas creen que el diseño de un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas ayudaría a disminuir la cartera vencida de la Empresa IDIMA CIA LTDA, se pudo conocer que la mayoría poblacional conformada por el 92,9% mencionó que sí. Y por lo contrario el 7,1% de la población mencionó que no. O que permite evidenciar que efectivamente el diseño de dicho manual permitiría reducir la cartera vencida.

**¿Cree que implementar un manual de políticas de crédito y cobranza ayudará a sus empleados a mejorar la gestión de crédito y cobranza?**

**Tabla 8**

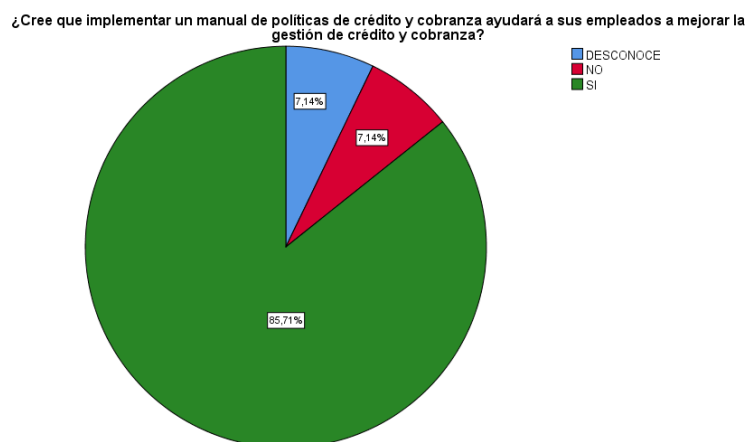
*Implementar un Manual de políticas mejoraría la gestión de crédito*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DESCONOCE	1	7,1	7,1	7,1
NO	1	7,1	7,1	14,3
SI	12	85,7	85,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## Figura 6

### *Implementar un Manual de políticas mejoraría la gestión de crédito*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e Interpretación**

En lo concerniente a sí las personas encuestadas creen que el hecho de implementar un manual de políticas de crédito y cobranza ayudaría a sus empleados a mejorar la gestión de crédito y cobranza, se pudo conocer que la mayoría poblacional con el 85,7% de la población mencionó que sí y por lo contrario el 7,1% de la población mencionó que no. Determinándose de esa manera que efectivamente la mayoría asume que se efectuaría una mejor gestión de crédito y cobranza a con un manual.

**¿Cree usted que, al implementar un Manual de políticas de créditos y cobranzas, le permitirá a la Empresa IDIMA CIA LTDA mejorar su liquidez financiera?**

**Tabla 9**

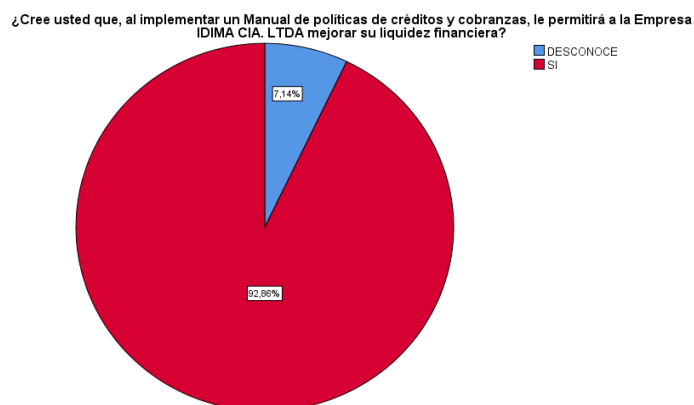
*Implementar un Manual de políticas mejoraría la liquidez*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DESCONOCE	1	7,1	7,1	7,1
SI	13	92,9	92,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Figura 7**

*Implementar un Manual de políticas mejoraría la liquidez*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## Análisis e Interpretación

Con referencia a si se piensa que el implementar un Manual de políticas de créditos y cobranzas, le permitiría a la Empresa IDIMA CIA LTDA mejorar su liquidez financiera; se conoció que efectivamente el 92,86% de la población mencionó que sí; mientras que el 7,1% desconoce del tema. Por lo que a pesar de que también existió un desconocimiento de ciertas partes, es claro que si se pudiese evidenciar una mejora de su liquidez financiera.

**¿Considera que cuando existe un manual de política de crédito y cobranza se vigila el cumplimiento de lo escrito en el manual?**

**Tabla 10**

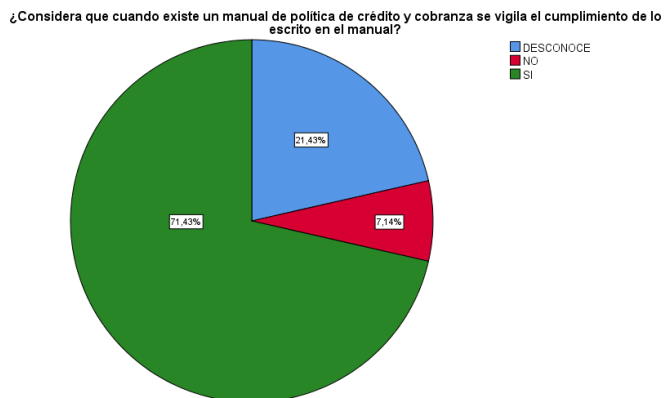
*El Manual de políticas permite vigilar cumplimientos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DESCONOCE	3	21,4	21,4	21,4
NO	1	7,1	7,1	28,6
SI	10	71,4	71,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## Figura 8

### *El Manual de políticas permite vigilar cumplimientos*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

### **Análisis e Interpretación**

En lo concerniente a sí se considera que cuando existe un manual de política de crédito y cobranza se vigila el cumplimiento de lo escrito en el manual, se conoció que el 71,43% mencionaron que sí, pero el 21,4% manifestó que desconoce. Pero el 7,1% manifestó que no; por lo que efectivamente asumen que si existe tal control de lo expuesto en un manual.

**¿Cree que el manual de políticas de crédito y cobranza de una empresa ayudará a un vendedor a realizar un análisis crediticio adecuado de un cliente?**

**Tabla 11**

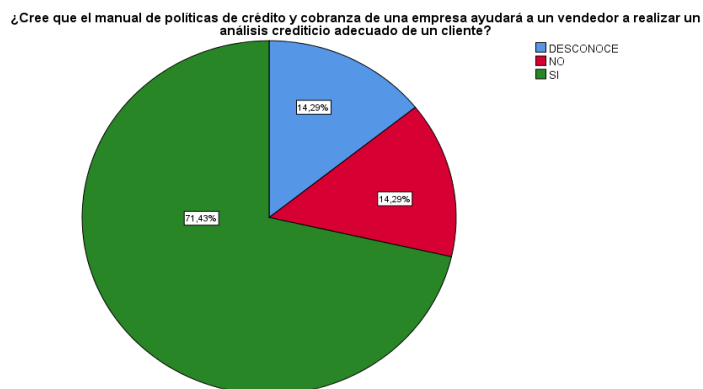
*Es de ayuda el Manual de políticas de crédito y cobranza*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DESCONOCE	2	14,3	14,3	14,3
NO	2	14,3	14,3	28,6
SI	10	71,4	71,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Figura 9**

*Es de ayuda el Manual de políticas de crédito y cobranza*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## Análisis e Interpretación

Con respecto a sí el manual de políticas de crédito y cobranza de una empresa ayudará a un vendedor a realizar un análisis crediticio adecuado de un cliente. Se conoció que el 71,43% de la población manifestó que sí; mientras que el 14,29% manifestó que no. Deduciéndose de esta manera que efectivamente ayudaría al vendedor el desarrollo de dicho manual.

**¿Conoce usted todos los requisitos que debe cumplir un cliente para otorgar el crédito?**

**Tabla 12**

*Conoce los requisitos que debe cumplir el cliente*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DESCONOCE	2	14,3	14,3	14,3
NO	10	71,4	71,4	85,7
SI	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta



**Figura 10**

*Conoce los requisitos que debe cumplir el cliente*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis e Interpretación**

Para conocer si las personas encuestadas tienen conocimiento de los requisitos que debe tener un cliente; se pudo determinar que en un 71,43% mencionaron que sí y por lo contrario un 14,29% menciona que desconoce del tema y un 14,29% manifestó que no. Por lo que es necesario establecer estrategias de mejora en ese aspecto, pues todos deberían tener un conocimiento básico de aquello.

**¿Cumple usted al 100% con la revisión de todos los requisitos necesarios para otorgar un crédito a un cliente?**

**Tabla 13**

*Revisión de requisitos para crédito*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DESCONOCE	4	28,6	28,6	28,6
NO	9	64,3	64,3	92,9
SI	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

**Figura 11**

*Revisión de requisitos para crédito*



*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta

## **Análisis e Interpretación**

En cuanto a si las personas encuestadas cumplen con la revisión de todos los requisitos solicitados, se pudo conocer que la mayoría poblacional con el 64,295 de la población manifestó que no; pero un 7,14% de la población mencionó que sí; mientras que el 28,57% de la población desconoce del tema. determinándose de esta manera que es necesario establecer seguimiento a este aspecto, pues los requisitos son indispensables para verificar una carpeta aspirante a crédito.

## **Propuesta**

### **Objetivo**

Diseñar una propuesta de políticas de crédito y cobro mediante el levantamiento de procesos que permitan alcanzar una recuperación eficiente de cartera de la Empresa IDIMA CIA. LTDA.

### **Desarrollo de la Propuesta**

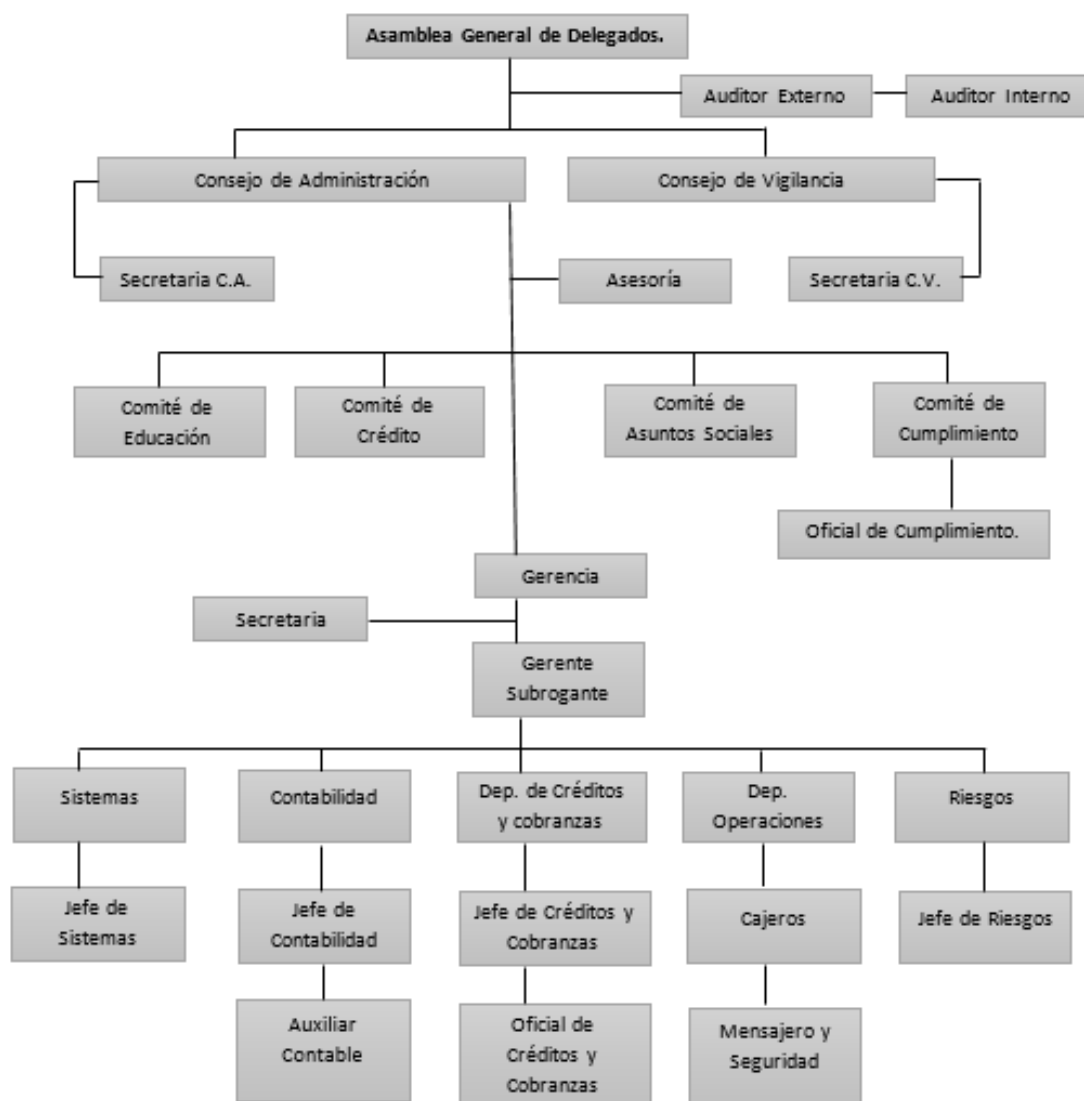
En el siguiente apartado se presentan los principales enfoques relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la investigación de tal forma que se presentan de la siguiente manera:

#### ***Funciones y Personas Responsables del Departamento de Crédito y Cobranza.***

De manera inicial para la correcta designación de los responsables del departamento, se presenta el organigrama a nivel empresa que determine la funcionalidad de la institución:

**Figura 12**

*Organigrama de la empresa IDIMA CÍA LTDA.*



*Nota.* Representa el Organigrama de Idima. Tomado de (IDIMA CÍA LTDA, 2022)

Consecuentemente, se secciona por el departamento de Créditos y Cobranzas el cual se encuentra compuesto por 3 colaboradores de acuerdo a las siguientes especificaciones.

**Tabla 15**

*Funciones y responsabilidades del jefe de créditos y cobranzas*

**1. Identificación del puesto**

- Nivel: Operativo.
- Cargo: Jefe de Créditos y Cobranzas.

**2. Perfil del cargo**

- Edad: Ser mayor de edad.
- Disponibilidad: Tiempo Completo.

**3. Naturaleza del cargo**

- Dirección de las actividades propias con relación a la otorgación de crédito recuperación de cartera de clientes.

**4. Funciones**

- ✓ Planeación de las actividades que se enfoquen en la otorgación de los créditos.
  - ✓ Organización de los recursos de la empresa.
  - ✓ Definición de a dónde se dirige la empresa a corto, mediano y largo plazo.
  - ✓ Fijación de los objetivos de recuperación de cartera.
  - ✓ Creación de la estructura organizacional de ser necesaria.
  - ✓ Estudio de las actividades financieras, administrativas y marketing.
  - ✓ Cumplimiento de las funciones estipuladas a nivel interno con enfoque en el funcionamiento del departamento de créditos y cobranza.
-

- 
- ✓ Correcto manejo de la cartera de clientes.
  - ✓ Ejecución de la verificación de la fiabilidad de la información crediticia de los clientes.
  - ✓ Experto en atención al cliente.
  - ✓ Manejo de paquetes contables.
- 

*Nota.* En la tabla podremos encontrar todas las funciones y responsabilidades que tendrá el jefe de Crédito y Cobranza.

### **Tabla 16**

*Funciones y responsabilidad des del oficial de Créditos y cobranzas*

---



---

#### **1. Identificación del puesto**

- Nivel: Operativo.
- Cargo: Oficial de Créditos y Cobranzas.

#### **2. Perfil del cargo**

- Edad: Ser mayor de edad.
- Disponibilidad: Tiempo Completo.

#### **3. Naturaleza del cargo**

- Dirección de las actividades propias con relación a la otorgación de crédito y recuperación de cartera de clientes.
-

---

#### 4. Funciones

- ✓ Gestión de negociación con los clientes.
- ✓ Llenado de la solicitud del crédito.
- ✓ Revisión en el buró de crédito.
- ✓ Generación de proformas de crédito.
- ✓ Cálculos de interés del crédito otorgado.
- ✓ Recuperación de cartera vencida.
- ✓ Reunirse con los clientes para obtener información sobre la necesidad del préstamo.
- ✓ Entrevistar a los solicitantes de cualquier tipo de préstamo e hipotecas.
- ✓ Orientar al solicitante durante el proceso de préstamo.

---

*Nota.* En la tabla podremos encontrar todas las funciones y responsabilidades que tendrá el Oficial de Crédito y Cobranza.

#### ***Informe Semanal del Funcionamiento de la Cartera***

Con enfoque en el cumplimiento del funcionamiento a nivel interno que maneja la institución para el respectivo cobro de la cartera a nivel semanal, se presentan los siguientes rubros durante el periodo de enero a abril del periodo de estudio, distribuidos de forma semanal:



**Tabla 17***Cartera semana mes de enero*

<b>Enero</b>	<b>Valor de cobro</b>	<b># de facturas cobradas</b>
Del 2 al 8	\$14.853,62	12
Del 9 al 15	\$12.079,40	60
Del 16 al 22	\$33.160,75	38
Del 23 al 29	\$15.119,80	52
Del 30 al 31	\$16.998,77	42
<b>Total</b>	<b>\$92.212,34</b>	<b>204</b>

*Nota.* En la tabla se podremos encontrar la cartera cobrada del mes de enero. Información proporcionada por (IDIMA CÍA LTDA, 2022)

De acuerdo con la información evidenciada en la tabla anterior se destaca el valor con mayor afluencia en la tercera semana del mes, con un total de facturas cobradas de 38 que en comparación con las otras semanas resultan menores, pero en sentido económico reflejan el porcentaje mayor.

**Tabla 18***Cartera semana mes de febrero*

<b>Febrero</b>	<b>Valor de cobro</b>	<b># de facturas cobradas</b>
Del 1 al 5	\$ 919,90	7
Del 6 al 12	\$ 18.662,59	59
Del 13 al 19	\$ 14.596,55	51
Del 20 al 26	\$ 9.268,03	38
Del 27 al 28	\$ 11.715,99	37
<b>Total</b>	<b>\$ 55.163,06</b>	<b>192</b>

*Nota.* En la tabla se podremos encontrar la cartera cobrada del mes de febrero. Información proporcionada por (IDIMA CÍA LTDA, 2022)

Con enfoque en la información de la recaudación a nivel semanal del mes de febrero se refleja un total de \$ 55.163,06, que en comparación con las recaudaciones semanales reflejan valores altos en la segunda semana con un total de 59 facturas cobradas, evidenciando que durante esa semana las recaudaciones son más amplias.

**Tabla 19***Cartera semana mes de marzo*

<b>Marzo</b>	<b>Valor de cobro</b>	<b># de facturas cobradas</b>
Del 1 al 5	\$ 1.424,11	11
Del 6 al 12	\$ 5.932,74	35
Del 13 al 19	\$ 28.429,37	60
Del 20 al 26	\$ 45.886,90	57
Del 27 al 31	\$ 15.318,05	60
<b>Total</b>	<b>\$ 96.991,17</b>	<b>223</b>

*Nota.* En la tabla se podremos encontrar la cartera cobrada del mes de marzo. Información proporcionada por (IDIMA CÍA LTDA, 2022)

Con relación a los valores evidenciados en la tabla anterior se verifica que, para el mes de marzo, la recaudación mayor se encuentra direccionada a la cuarta semana con un total de 57 facturas cobradas.

**Tabla 20***Cartera semana mes de abril*

<b>Abril</b>	<b>Valor de cobro</b>	<b># de facturas cobradas</b>
Del 3 al 9	\$ 2.020,00	30
Del 10 al 16	\$ 2.393,00	28
Del 17 al 23	\$ 2.568,00	36
Del 24 al 25	\$ 349,00	9
<b>Total</b>	<b>\$ 7.330,00</b>	<b>103</b>

*Nota.* En la tabla se podremos encontrar la cartera cobrada del mes de abril. Información proporcionada por (IDIMA CÍA LTDA, 2022)

Para el mes de abril se evidencian valores altos en la segunda semana, no obstante, durante todo el mes los valores son considerablemente bajos demostrando que la institución posee inconvenientes al momento de la respectiva recuperación de cartera.

## Variación total a nivel periodo

**Tabla 21**

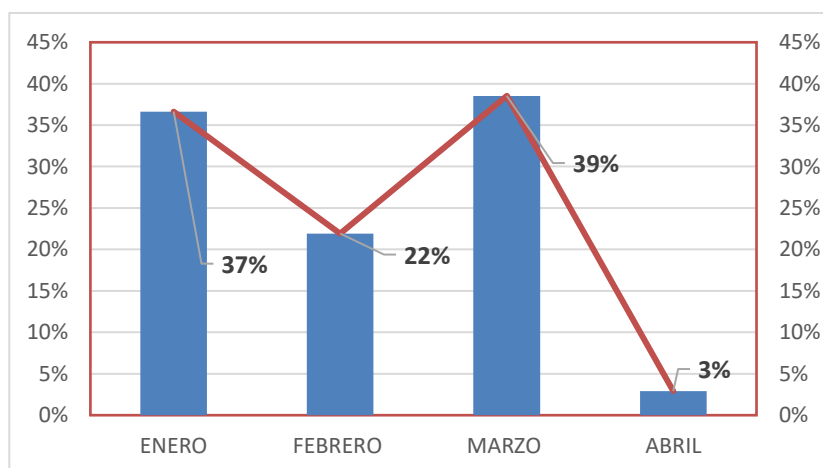
*Variación total por meses*

Mes	Variación total	% de variación
<b>Enero</b>	\$92.212,34	37%
Febrero	\$ 55.163,06	22%
Marzo	\$ 96.991,17	39%
Abril	\$ 7.330,00	3%
<b>Total</b>	<b>\$ 251.696,57</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se podremos encontrar la variación de la cartera cobrada por mes. Información proporcionada por (IDIMA CÍA LTDA, 2022)

**Figura 13**

*Recaudación mensual, comparativo*



*Nota.* En la gráfica podremos ver la variación de cobros. Información proporcionada por (IDIMA CÍA LTDA, 2022)

Como aporte consecutivo a la presente investigación se destaca que, la empresa posee inconvenientes tanto con el manejo como con el cobro de la cartera a los clientes de tal forma que se evidencia durante el periodo de enero hasta abril un decrecimiento en los cobros totales de las facturas, esto generando pérdidas a nivel de la institución. además de acuerdo a la información de campo y observación recaudada, se menciona el siguiente proceso para verificar el funcionamiento del proceso para el cobro de facturas:

- Todas las mañanas se entrega la caja del día anterior al área contable adjunta las facturas realizadas en el día, identificadas la forma de pago: crédito, tarjeta, transferencia, cheque o efectivo.
- Los pagos realizados por los clientes son registrados en el sistema por la asistente contable y se genera el comprobante de pago que es verificado por el contador.
- Para los pagos que se realizan de las facturas a crédito el contador verifica y revisa las cuentas bancarias para constatar que haya ingresado el pago a cada una y proceder a dar de baja del sistema a la factura.
- Los comprobantes de pago son entregados a la persona de facturación la cual adjunta la factura a la que corresponde cada deposito o transferencia.
- La factura y el comprobante de depósito es entregado a la asistente contable la cual registra en el sistema al cliente que corresponde y genera el comprobante de ingreso por el pago de dicha factura.
- Todas las facturas canceladas con sus respectivos comprobantes son entregadas a Gerencia para que se registre el pago de comisiones a vendedores.

### ***Políticas de Crédito y Recaudo***

Consecuentemente con la investigación se denota que al igual que el apartado anterior el objetivo de una entidad al generar un crédito es la obtención de un margen de utilidad reflejado en un interés de manera que se ejecuten las normas y políticas internas con relación a la correcta recuperación de cartera, de acuerdo con esto se presenta el siguiente proceso como aporte a un mejor funcionamiento de la empresa IDIMA CÍA LTDA.

**Requisitos para el Análisis de Crédito.** La documentación a entregar será la siguiente:

- Copia a color de cedula y papeleta de votación o RUC en caso de Sociedades copia de cedula y papeleta de votación del gerente y nombramiento.
- Tres referencias comerciales con fecha de expedición no mayor a 30 días.
- Dos referencias personales (personas naturales).
- Referencia bancaria.
- Planilla de servicio básico (luz).
- Formulario de solicitud de crédito debidamente firmado.
- Consulta de reporte de Buro de Crédito a través de Equifax.

**Políticas de Crédito.** Los lineamientos a seguir serán los siguientes:

- El vendedor deberá solicitar los requisitos y documentación necesaria para el análisis del crédito.
- La persona encargada del análisis del crédito deberá revisar que la información entregada este completa y sea real.
- Se deberá confirmar las referencias comerciales y personales.

- El cliente deberá tener un reporte de crédito de máximo B luego del análisis de su buro.
- La persona autorizada para aprobar o negar un crédito será el Gerente General.
- El crédito será autorizado únicamente si el cliente cumple con todos los requisitos.
- En el caso que el cliente se encuentre en mora, su crédito será suspendido hasta que se encuentre al día con sus pagos.

**Políticas de Recaudo.** Los parámetros son los siguientes:

- Nombrar a una persona responsable de la seguridad de la documentación de la cartera.
- Se confirmará la recepción y contabilización de la factura emitida al cliente.
- La persona encargada de cartera deberá notificar a los vendedores cinco días antes del vencimiento de la factura.
- En el caso que pase los tres días de vencimiento de la factura, se deberá llamar al cliente para verificar la razón por la cual no se ha pagado dicho comprobante.
- Se deberá notificar a los clientes que se encuentren en carácter de mora.
- Ejecutar informes de cartera vencida a la gerencia general quien será la encargada de emitir cualquier tipo de directriz a seguir.
- Pasado los 90 días de mora el vendedor notificará al cliente que será reportado a la central de riesgos.
- Remitir al cliente después de los 120 días de mora cumplidos al departamento jurídico para que se ejecuten las negociaciones pertinentes.



Se recalca que para el último punto antes mencionado se ejecutaran todas las acciones extrajudiciales dentro del periodo que las entidades rectoras mencionen que se deben ejecutar, otro de los puntos importantes es que una vez iniciado este tipo de procesos el cliente ya no podrá tener crédito, con relación a los conyugues se menciona que tampoco podrán acceder a créditos dentro de la empresa.

Consecuentemente, se presentan las siguientes estrategias para la ejecución de la recuperación de una cartera mucho más efectiva enmarcada en el bienestar de la empresa y sus socios, se recalca que este es un aporte complementario aquellas políticas y directrices que la empresa ya posee de manera que se enriquezca mucho más su parte interna operacional.

#### **Designación de una persona encargada de la funcionalidad del equipo de cobranza.**

Se recomienda a la empresa IDIMA CÍA LTDA, la designación de una persona responsable del equipo de cobranza que se encuentre exclusivamente encargada del tema de recuperación de cartera y que ejecute todas las labores necesarias como la ejecución de la base de datos y estrategias diseñadas para el cobro de la cartera vencida de acuerdo a la línea de crédito y de igual manera al tiempo de vencimiento que aporte una información mucho más oportuna a la parte interna de la institución.

Esta designación debe ser ejecutada por los altos mandos de la organización enfocándose en el perfil de una persona que ejecute sus funciones de forma rigurosa, ordenada y efectiva tanto para la institución como para los socios que se encuentran dentro de esta categoría, de igual manera otro factor importante es la forma de comunicación ya que debe ser alguien que genere soluciones a las partes participantes.

**Todas las carteras tienen la misma importancia.** Una de las equivocaciones que muchas instituciones suelen cometer es considerar que una cartera es más importante que otra, de manera que en ocasiones se presta importancia a una de ellas y cuando se generan inconvenientes por alguna otra cartera es cuando las entidades generan inconvenientes nuevos dentro de esta área.

Es por este motivo que se plantea una estrategia de control e importancia a toda la cartera dentro de la empresa IDIMA CÍA LTDA. ya que se evidencia que al brindar prioridad de cobro a un solo cliente se pierden oportunidades de recuperación de cartera con relación a otra línea de crédito o tiempo de mora en ejecución.

Es así como brindar la misma importancia a todas las carteras aportara a la institución una forma más equitativa de distribución estratégica que combinada con la estrategia anterior de la creación de una base de datos ordenada se optimizará tiempo y recursos dando lugar a más posibilidades de recuperación de la cartera vencida que denota en que mientras llegan pagos grandes también se reciban pagos pequeños que se conviertan en aumento de capital.

**Uso de alguna App o sistema que permita ver deudores con mora.** Esta estrategia se enmarca en la ejecución de una base de datos con la utilidad de algún software que evidencie una información más rápida de búsqueda, es decir que permita que cuando la persona encargada de esta área desee buscar la información de mora de un cliente le genere este tipo de información de forma inmediata.

Una de las sugerencias para su utilización es el j4pro que posee una funcionalidad a la que se denomina ¿Quién me debe?, con este tipo de software se logra la generación de estrategias de cobranza a través de SMS y Email de Marketing.

**SMS y Email Marketing.** Esta estrategia es una excelente opción de invitación para los clientes con relación a la ejecución de pago de sus obligaciones, ya que es considerada una herramienta que los socios no consideran como invasiva o contundente, ya que para su aplicación se debe usar un lenguaje asertivo pero con un tono de comprensión que genere un ambiente de empatía entre el socio y la persona a cargo de cobranza para que lo invite a ponerse al día con sus obligaciones de manera que se concilie un acuerdo de pago.

**Llamadas telefónicas.** Este tipo de estrategia es una de las más comunes dentro del ámbito de los cobros, ya que permiten de alguna manera tener un contacto directo con los socios, esta herramienta se enmarca en que la persona encargada del área de cobranza debe saber manejar de manera sabia las respectivas llamadas para que no se genere una imagen negativa tanto de la persona que se encuentra ejecutando la llamada al igual que de la empresa IDIMA CÍA LTDA , dentro de esta estrategia se recomienda que no se llame todo el día ni tampoco toda la semana, se debe elegir un día en específico para que se ejecute este proceso y debe manejarse un tono muy amigable que denote confianza con el receptor de la llamada, es así que de este modo es más sencillo el cobro de la cartera vencida sin que los clientes se sientan demasiado incómodos.

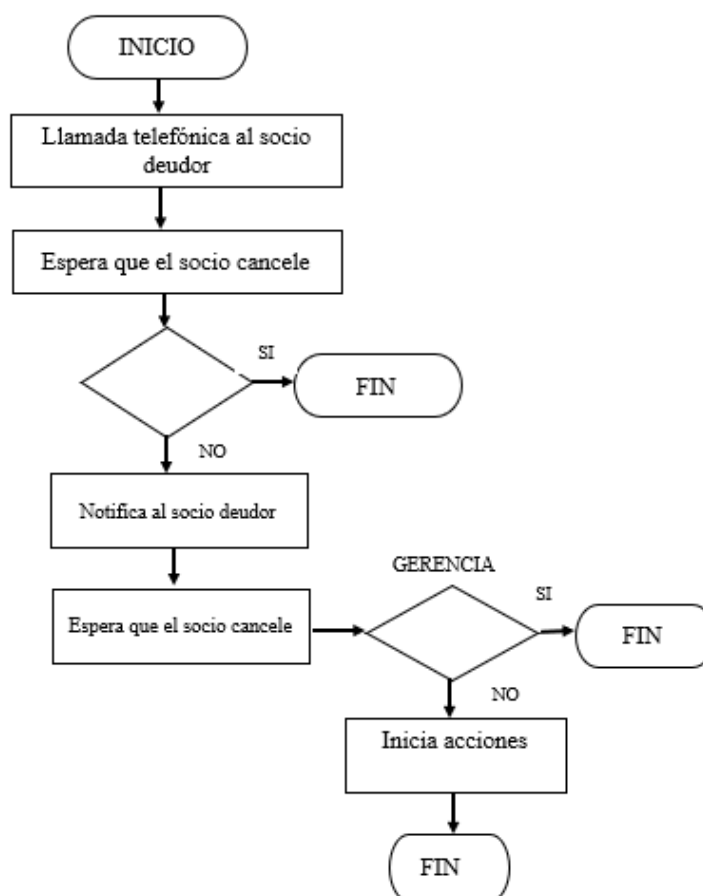
**Creación de acuerdos de pago.** Si bien es cierto que todas las instituciones desean que sus carteras vencidas se reduzcan de manera progresiva y más rápida, tanto la institución como la persona encargada de esta área deben comprender las diferentes dificultades por las que una persona pasa por las cuales no haya podido cumplir con sus respectivas obligaciones.

Es por esto que una de las mejores opciones que se le puede brindar al socio es la de crear acuerdos de pago que pueden ser una solución muy accesible para ellos y la institución sin afectar la vida de los clientes de la solvencia económica y financiera de la empresa, este tipo de

negociaciones deben enmarcarse en un descuento a la deuda, abonos que vayan realizando los usuarios, de esta manera aunque no se recupere la cartera de un solo golpe es una alternativa viable para disminuir el monto de deuda del socio, lo mencionado con anterioridad denota el cumplimiento del siguiente proceso de cobranza.

### Figura 14

*Flujograma del proceso de recuperación de cartera*



*Nota.* El flujograma nos muestra el proceso que se llevara a cabo para recuperar la cartera vencida.

## **Conclusiones**

Como consecuencia de lo expuesto, la productividad del personal del área de crédito y cobranza aumentará ya que tendrán determinadas cada una de sus funciones ayudando a reducir las cuentas por cobrar.

La aplicación de las políticas de crédito y recaudo para la empresa IDIMA CÍA LTDA, contribuirá al descenso de las deudas incobrables y el aumento de los pagos puntuales por parte de los clientes nuevos y actuales.

Por tanto, el incremento de los requisitos obligatorios para la otorgación de créditos ayudara a realizar un control ágil y oportuno en la aprobación de los créditos y sus montos a los clientes.

### **Recomendaciones**

La empresa IDIMA CIA. LTDA. deberá implementar el uso de las políticas de crédito y recaudo planteado para reducir las cuentas por cobrar.

Se recomienda una capacitación de forma trimestral para el buen uso y aplicación de las políticas propuestas enmarcadas en el mejoramiento continuo de la recaudación de la cartera vencida, ya que su principal problema es la falta de conocimiento por parte de la persona que realiza cobros.

Gestionar la contratación del programa Equifax para poder verificar el buró de crédito de cada cliente y verificar el estado crediticio del mismo.

Los requisitos para la aprobación de crédito los vendedores deberán solicitar a todos los clientes que lo requieran sin excepción alguna.

## Referencias

- Águila, D., & Chévez, P. (2021). Políticas de crédito y cobranza para la recuperación de cartera en una Empresa Florícola. *Repositorio Universidad de Guayaquil*, 1(1).  
doi:<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58466>
- Bancayan, A. (2019). El control interno de las cuentas por cobrar. Una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años. *Repositorio UPN*, 1(1).  
doi:<https://hdl.handle.net/11537/22536>
- Benavides, L. (2021). Políticas de créditos y cobranzas y su efecto en situación económica de los colegios particulares. Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años. *Repositorio UPN*, 1(1). doi:<https://hdl.handle.net/11537/25811>
- Boza, Y., & Cueva, L. (2020). Gestión de créditos y cobranzas en las empresas textiles. Una revisión sistemática por los últimos 10 años. *Repositorio UPN*, 1(1).  
doi:<https://hdl.handle.net/11537/24431>
- Burbano, P. (13 de Mayo de 2013). *Didactica.com*. Recuperado el 11 de Marzo de 2014, de <http://www.didactica.com/recursos/reciclaje>
- Burbano, P. (2014). *Proyectos*. Quito: Vida Nueva .
- Campoverde, R., & Celi, J. (2019). Diseño de un manual de crédito y cobranzas para optimizar cobros en Vimetal S.A. *Repositorio Universidad de Guayaquil*, 1(1).  
doi:<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42421>

- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. [Tesis de pregrado. Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castro, C. (2020). Control interno en las empresas de servicios: una revisión de la literatura científica. *Repositorio UPN*, 1(1). doi:<https://hdl.handle.net/11537/24910>
- Dávalos, M. (2017). La gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera CÍA. LTDA. de la ciudad de Riobamba período 2015. *Repositorio de la UNACH*, 1(1), 67. doi:<https://1library.co/document/yev1520z-gestion-creditos-cobranzas-recuperacion-cartera-ferreteria-riobamba-periodo.html>
- Espín, D. E., & Campoverde, A. V. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A.* [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20políticas%20de%20crédito%20y%20cobranza%20de%20LLivestravel%20S.A.pdf>
- Espinoza, E. (2016). *Métodos y Técnicas de recolección de la información*. [Tesis de pregrado. UNACH]. Repositorio UNACH. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Metodos.e.Instrumentos.de.Recoleccion.pdf>
- Figuroa, A., & Orozco, M. (2016). "La cartera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano, en el período 2014 para determinar su morosidad". *Repositorio Digital UNACH*, 1(1). doi:<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1597>



- Guamán, P. L. (2020). *Auditoria de gestión al sistema de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, provincia del Azuay periodo 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad de Cuenca]. Repositorio UCUENCA. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34110/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Guananga, M. (2022). “Diseño de un modelo de gestión de créditos y cobranzas para industrial comercial Redmarket compañía Ltda, en la ciudad de Riobamba”. *DSPACE ESPOCH, 1(1)*. doi:<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/18393>
- IDIMA CÍA LTDA. (2022). *Información Empresarial* .
- Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresaempresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. *Repositorio de la UNIANDES, 1(1)*, 128. doi:<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Maldonado, M. (2021). La influencia del control interno y su efecto en la liquidez de la empresa 2008-2018. Una revisión sistemática. *Repositorio UPN, 1(1)*. doi:<https://hdl.handle.net/11537/28299>
- McLeay, M., Radia, A., & Thomas, R. (2016). La creación de dinero en la economía moderna. *Revista de Economía Institucional, 17(33)*, 355-383. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rei/v17n33/v17n33a16.pdf>
- Mera, M. (2014). *Implementar un sistema de control interno en el departamento de crédito y cartera de la empresa reencauchadora de la sierra, Cauchsierra S.A.* [Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/955/1/75596.pdf>

- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.  
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Palacios, A., & Buenaño, J. (2022). Manual de funciones en el área de Crédito y Cobranza de la empresa AEME REPRESENTACIONES CIA. LTDA. ubicada en la ciudad de Quito.  
*DSpace Universidad Indoamerica*, 1(1).  
doi:<https://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/4712>
- Parela, M. (2022). Gestión de cuentas por cobrar: una revisión de la literatura científica.  
*Repositorio de la UPN*, 1(1). doi:<https://hdl.handle.net/11537/30643>
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2021). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de Plan Nacional del Buen Vivir: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Ramírez, J. (2020). Impacto del control interno de las cuentas por cobrar en la morosidad en las empresas comerciales: una revisión sistemática entre los años 2010 - 2019. *Repositorio de la UPN*, 1(1). doi:<https://hdl.handle.net/11537/25808>
- Sanisaca, J. (2021). Diseño de un manual de procedimientos de créditos y cobranzas de la compañía nueva era. *Repositorio Universidad de Guayaquil*, 1(1).  
doi:<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58792>
- Solano, J., & Iglesias, K. (2022). Diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa tkl construcciones s.a.s. *Repositorio Universidad de Guayaquil*, 1(1).  
doi:<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/66183>

Suárez, V. (2018). *Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa mueblerías palito s.a., periodo 2017-2018*. [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerías%20Palito.pdf>

Velarde, K. (2017). *diseño de manual de crédito y cobranza para la empresa Angel Aguilar*. [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23493/1/DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20%20C3%81NGEL%20AGUILAR.pdf>

## Anexos

### Anexo 1

#### Encuesta

### ENCUESTA

**Objetivo:** Diseñar una propuesta de Políticas de Crédito y Cobro para dar mejoría a la solvencia de la Empresa IDIMA CIA. LTDA

**Instrucciones:** Seleccione la respuesta que considere en base al conocimiento de su área y el tema de investigación.

N°	PREGUNTAS	Si	No	Desconoce
1	¿Conoce usted si la empresa IDIMA CIA LTDA dispone de un Manual impreso de políticas de créditos y cobranzas?			
2	¿Cree que es necesario implementar una política de crédito y cobranza para reducir la cartera irregular?			
3	¿Cree que la creación de un manual de políticas de crédito y cobranza beneficiaría los procesos de control interno en la gestión de crédito y cobranza?			
4	¿Considera que el aumento de la cartera morosa se debe a la falta de un manual de políticas de crédito y cobranza?			

- 5           ¿Cree usted que el diseño de un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas ayudaría a disminuir la cartera vencida de la Empresa IDIMA CIA LTDA?
  - 6           ¿Cree que implementar un manual de políticas de crédito y cobranza ayudará a sus empleados a mejorar la gestión de crédito y cobranza?
  - 7           ¿Cree usted que, al implementar un Manual de políticas de créditos y cobranzas, le permitirá a la Empresa IDIMA CIA LTDA mejorar su liquidez financiera?
  - 8           ¿Considera que cuando existe un manual de política de crédito y cobranza se vigila el cumplimiento de lo escrito en el manual?
  - 9           ¿Cree que el manual de políticas de crédito y cobranza de una empresa ayudará a un vendedor a realizar un análisis crediticio adecuado de un cliente?
  - 10          ¿Conoce usted todos los requisitos que debe cumplir un cliente para otorgar el crédito?
  - 11          ¿Cumple usted al 100% con la revisión de todos los requisitos necesarios para otorgar un crédito a un cliente?
-