

Ecuador – Enero 2018 - ISSN: 1696-8352

EL PROCESO CREDITICIO Y SU RELACIÓN EN EL INCREMENTO DE CARTERA VENCIDA DE LOS ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2016.

Autores:

Ing. Eduardo Fabricio Cabrera Toscano, MBA¹,

Ing. Alba Marisol Córdova Vaca, MSC²,

Ing. Pedro Geovanni Espinoza Roca, MBA,³

Ing. Ludys Lisbeth Velásquez Suarez,⁴

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Eduardo Fabricio Cabrera Toscano, Alba Marisol Córdova Vaca, Pedro Geovanni Espinoza Roca y Ludys Lisbeth Velásquez Suarez (2018): "El proceso crediticio y su relación en el incremento de cartera vencida de los almacenes de línea blanca en el Cantón el Empalme, año 2016", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (enero 2018). En línea:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/incremento-cartera-vencida.html>

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito principal analizar la incidencia del proceso crediticio y su relación en el incremento de cartera vencida de los almacenes de línea blanca del sector central en el cantón El Empalme año 2016, ya que mediante este análisis se logró lo siguiente; identificar el proceso crediticio, identificar las faltas de control interno y presentar los mecanismos de recuperación de cartera vencida que deben implementar los almacenes de línea blanca, las principales causas que incitaron a realizar esta investigación fueron: la débil planificación organizacional para el desarrollo comercial, inadecuados controles internos e Inadecuadas políticas de cobranza.

¹ Ingeniero en Marketing, Master en Administración de Empresas, Docente Investigador del Instituto Tecnológico Superior La Maná, Cotopaxi (Ecuador), fabricio.cab@hotmail.com

² Ingeniera en Informática y Sistemas Computarizados, Magister en Evaluación y Auditoría de Sistemas Informáticos, Docente Investigador del Instituto Tecnológico Superior La Maná, Cotopaxi (Ecuador), maryheidy_2004@hotmail.com

³ Ingeniero en Marketing, Master en Administración de Empresas, Docente Investigador del Instituto Tecnológico Superior La Maná, Cotopaxi (Ecuador) geovatour@gmail.com

⁴ Ingeniera Comercial, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador), ludys_juank@hotmail.com

De acuerdo con el análisis de las encuestas se presentan los siguientes datos; El 32% de los encuestados otorgan un plazo de 90 días para cancelar el crédito vencido. Los retrasos en los pagos se dan por la falta de solvencia económica.

El 33% de los representantes de los almacenes de línea blanca controlan el trabajo de sus empleados a través de los reportes de ventas y reporte de visitas realizadas a los clientes. Cuando existen atrasos en los pagos de créditos por parte de los clientes, la empresa realiza visitas a los clientes, envían notificaciones, realizan llamadas telefónicas y en último de los casos se procede al retiro de la mercadería.

El 33% de los almacenes de línea blanca tienen una cartera vencida de \$80.000, otro 33% de \$50.000, un 17% de \$70.000 y un 17% posee una cartera vencida de \$60.000. Las falsas gestiones de cobranzas son la principal razón para que se incremente la cartera vencida de un almacén de línea blanca. Para el 100% de los representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme, el principal mecanismo para la recuperación de la cartera vencida, es el refinanciamiento del crédito.

Palabras clave: Empresa, Gestión de Crédito, Cartera Vencida.

THE CREDIT PROCESS AND ITS RELATIONSHIP IN THE INCREMENT OF THE DEADLINE OF THE WHITE LINE STORES IN EL CANTON EL EMPALME, YEAR 2016.

ABSTRACT

The main purpose of the present investigation was to analyze the incidence of the credit process and its relationship in the increase in the overdue portfolio of the white goods warehouses of the central sector in the corner of El Empalme in 2016, as the following was achieved through this analysis; identify the credit process, identify the lack of internal control and present the mechanisms of recovery of overdue portfolio to be implemented by the white goods stores, the main causes that prompted this research were: weak organizational planning for commercial development, inadequate internal controls and inadequate collection policies.

According to the analysis of the surveys, the following data are presented; 32% of the respondents grant a period of 90 days to cancel the expired credit. Delays in payments are due to the lack of financial solvency.

33% of the representatives of the white line stores control the work of their employees through sales reports and reports of visits made to customers. When there are arrears in credit payments

by customers, the company makes visits to customers, send notifications, make phone calls and in the last case the merchandise is withdrawn.

33% of the white goods stores have an overdue portfolio of \$ 80,000, another 33% of \$ 50,000, 17% of \$ 70,000 and 17% have a past due portfolio of \$ 60,000. The false collection efforts are the main reason for increasing the past due portfolio of a white goods warehouse. For 100% of the representatives of the white goods warehouses of the canton El Empalme, the main mechanism for the recovery of the past due portfolio is the refinancing of the credit.

Keywords: Company, Credit Management, Past Due Portfolio.

1. Introducción

La presente investigación se realizó en el cantón El Empalme Provincia del Guayas cuya cabecera cantonal es Velasco Ibarra, el mismo se encuentra ubicado a 167 kilómetros de Guayaquil y a 21 kilómetros de Quevedo, posee un agradable clima tropical con temperaturas medias que van desde los 20 a 35° C, se halla a una altura de 74 metros sobre el nivel del mar.

Ubicación Geográfica cantón El Empalme



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo- Ecuador

En el Ecuador existe un mercado de electrodomésticos altamente competitivo y cambiante, debido al constante desarrollo que experimenta la tecnología, por esta razón el país cuenta con un mercado perfecto, en el que intervienen multiplicidad de compradores y vendedores, la industria de electrodomésticos comprende dos grandes líneas de producción: la línea blanca y los enseres menores. Dentro de la línea blanca está la producción de refrigeradoras, cocinas, lavadoras, secadoras, aires acondicionados, calentadores; hornos microondas, vitrinas frigoríficas, congeladores, lavavajillas; mientras que los enseres menores se refieren a licuadoras, planchas, secadores de pelo, hornos empotrables, productos de cocinas como; campanas extractoras, cocinetas, así como productos de limpieza general, aspiradoras, abrillantadoras.

Debido a la demanda de electrodomésticos que existe en el cantón El Empalme, las empresas se han visto en la necesidad de mejorar el proceso crediticio que facilite la adquisición del bien, en dónde ambas partes se comprometan con el producto; por su parte el almacén acuerda a dar garantía y a cobrar mensualmente el valor pactado por el electrodoméstico; mientras que el cliente se compromete a cancelar el precio del bien.

Por ello es relevante para todo organismo comercial preocuparse de los procesos, métodos, políticas, medios y estrategias que se van a implementar para recuperar la cartera vencida en el menor tiempo posible o en el tiempo pactado por la empresa porque ello es la garantía de la recuperación de su capital.

EL PROCESO CREDITICIO Y SU RELACIÓN EN EL INCREMENTO DE CARTERA VENCIDA DE LOS ALMACENES DE LÍNEA BLANCA EN EL CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2016, ha sido sustentado con los siguientes autores.

Empresa según **GRAUE (2009)**, son unidades económicas de producción dedicadas a las actividades industriales mercantiles o de prestación de servicios. Su objetivo va a depender del sistema de organización económica en que se desarrolle.

En un sistema de economía de mercado, el fin de la empresa consiste en la obtención del máximo beneficio o lucro.

Crédito **LÓPEZ, ORTA, Y SIERRA (2012)**, es el préstamo concedido por la empresa a un tercero con la condición de que se le devuelvan tanto el principal como los intereses en unas fechas determinadas.

Crédito comercial según **WAVERLY (2014)**, el crédito comercial es cuando un proveedor de bienes o servicios le ofrece crédito a un cliente y le permite pagar por los bienes o servicios en una fecha posterior.

Gestión de crédito según el criterio de **INTEGRITY (2011)**, el área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

Cartera según **CHIRIBOGA (2008)**, la cartera de efectos es la valoración total, de cara al balance de las letras de cambio y pagarés en poder de la entidad y pendientes de cobro. La cartera de

valores es el monto a que ascienden las acciones, obligaciones y demás títulos de propiedad de una persona natural o jurídica en un momento dado.

Cartera vencida Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido. Valores que no se han recuperado oportunamente, **CHIRIBOGA (2008)**.

2. Metodología

En la investigación se utilizó la investigación de campo que permitió el diseño de una encuesta, que conformó el objeto de investigación, aplicada en forma directa, los representantes y al personal que labora en el área de crédito y cobranza de los almacenes de línea blanca, también se investigó las opiniones de un segmento de la población económicamente activa del cantón El Empalme.

De la misma forma se usó el método inductivo, permitió obtener conclusiones del problema planteado de la investigación, el cual nos llevó a analizar la incidencia del proceso crediticio y su relación en el incremento de cartera vencida de los almacenes de línea blanca del sector central en el cantón El Empalme, el método deductivo, permitió identificar el proceso crediticio y su repercusión en el incremento de cartera vencida de los almacenes de línea blanca en el cantón El Empalme, de tal manera que permitió formular criterios lógicos para establecer las respectivas conclusiones, de acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los representantes y al personal que labora en el área de crédito y cobranza de los almacenes de línea blanca, además de la población económicamente activa de El Empalme.

Para determinar el tamaño de la muestra se consideró el muestreo probabilístico aleatorio simple se consideró como población objetiva a los se consideró a 52974, habitantes quienes conforman la población económicamente activa del cantón El Empalme, 6 representantes de las empresas y 14 empleados que laboran en el área de crédito y cobranza de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme.

$$n = \frac{U \cdot PQZ^2}{(U-1)e^2 + PQZ^2}$$

U= Universo (52974) habitantes

P= Probabilidad éxito (0,50)

Q= Probabilidad de fracaso (0,50)

Z= Coeficiente de confianza (1,96)

E= Error muestra (0,05)

$$n = \frac{52974 * 0,50 * 0,50 (1,96)^2}{(52974 - 1) (0,05)^2 + 0,50 * 0,50 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{52974 * 0,50 * 0,50 (3,8416)}{52973 (0,0025) + 0,50 * 0,50 (3,8416)}$$

$$n = \frac{52974 * 0,9604}{52973 (0,0025) + 0,9604}$$

$$n = \frac{50,876.2296}{132,4325 + 0.9604}$$

$$n = \frac{50,876.2296}{133,3929}$$

$$n = 381,40$$

n= 381 habitantes del cantón de la PEA de El Empalme a encuestar.

Población y muestra a investigar sobre el proceso crediticio y su repercusión en el incremento de cartera vencida de los almacenes de línea blanca en el cantón El Empalme.

Indicadores	Población	Muestra
Representantes de los almacenes de línea blanca; Marcimex, La ganga, Comandato, Electroéxito, Artefacta y Madoba	6	6
Empleados del área de crédito y cobranza de los almacenes de línea blanca	14	14
Población Económicamente Activa del cantón El Empalme	52974	381
Total encuestados	52994	401

Fuente: Almacenes de línea blanca del cantón El Empalme e Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaborado por: Autores.

Para realizar esta investigación se desarrolló las siguientes actividades:

- Sistematización de información secundaria para conocer el estado de la temática a partir de la lectura y evaluación de bibliografía de consulta y de referencia.
- Investigar el proceso crediticio que emplean los almacenes de línea blanca.
- Determinar en qué medida la falta de controles internos crediticios dan lugar a retrasos en los pagos de cartera de los almacenes de línea blanca.
- Describir los mecanismos de recuperación de cartera vencida implementados por los almacenes de línea blanca en el cantón El Empalme.

3. Desarrollo

El proceso crediticio y su relación en el incremento de cartera vencida de los almacenes de línea blanca en el cantón el empalme, que para alcanzar el éxito empresarial los almacenes de línea blanca deben contar con criterios confiables para determinar a quién, el plazo y qué monto deben otorgarse; de ahí la razón por la que es importante tener un instrumento con el cual se pueda medir y controlar el riesgo que se corre al otorgar un crédito, para reducir en lo posible la cartera vencida.

Políticas de crédito y cobranza, VAN HORNE JAMES (2010), las políticas de crédito y cobranza de una empresa incluyen decisiones relacionadas con varios factores:

1. La calidad de la cuenta aceptada.
2. La duración del período de crédito.
3. El porcentaje de los descuentos por pago en efectivo.
4. Los términos especiales, como fechado temporal y;
5. El nivel de gastos de cobranza.

Las políticas de crédito y cobranza de una empresa, junto con sus procedimientos de crédito y cobro, determinan la magnitud y calidad de la posición de sus cuentas por cobrar.

En cada caso, la decisión debe basarse en una comparación de las ganancias posibles de un cambio en una política con el costo de tal modificación. Las políticas óptimas de crédito y cobranza serán las que den como resultado ganancias marginales iguales a los costos marginales.

Para maximizar las ganancias que surgen de las políticas de crédito y cobranza, la empresa debe variar esas políticas de manera conjunta hasta lograr una solución óptima. Esa solución determinará la mejor combinación de estándares de crédito, período de crédito, política de descuentos por pago en efectivo, términos especiales y nivel de gasto de cobranza. Para la mayoría de las variables de las políticas, las ganancias aumentan a una tasa decreciente hasta cierto punto y luego decrecen cuando la política se modifica para ir de ningún esfuerzo a un esfuerzo extremo.

La gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende (Alsina, 2009).

4. Resultados

Análisis de las encuestas realizadas a la población económicamente activa del cantón El Empalme

Pregunta 1. ¿En los dos últimos años ha comprado algún producto de línea blanca en el cantón?

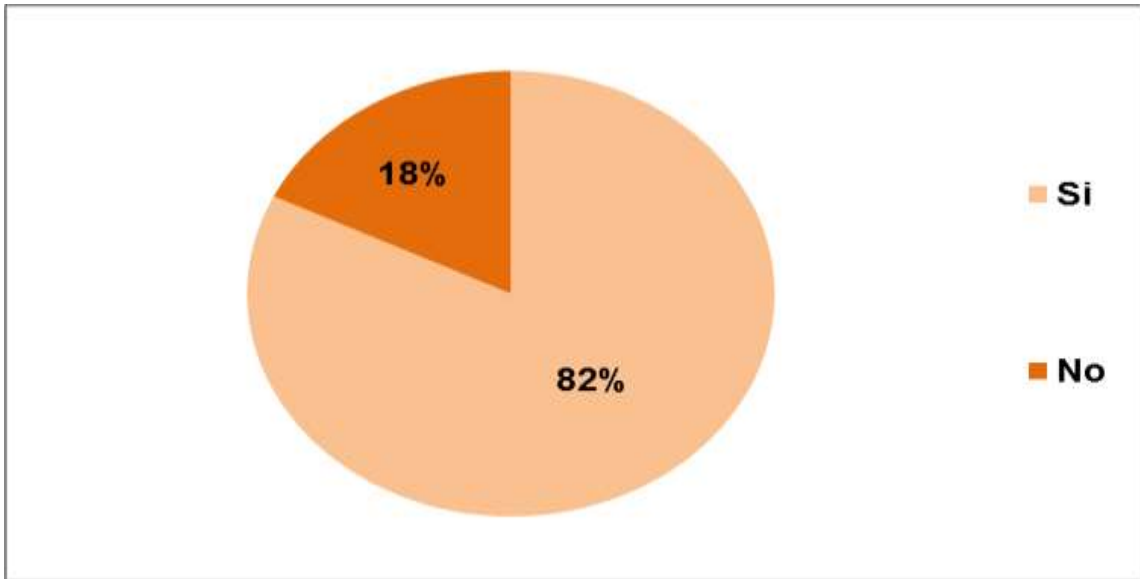
CUADRO 2. Compra de productos de línea blanca

Opciones	Total	%
Si	313	82
No	68	18
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 2. Compra de productos de línea blanca



El 82% de los encuestados del cantón El Empalme, en los últimos dos años ha adquirido algún tipo de producto de línea blanca en los almacenes de la misma ciudad, un 18% manifestó que no.

Pregunta 2. ¿Cómo califica el servicio que ofrecen los almacenes de línea blanca del cantón?

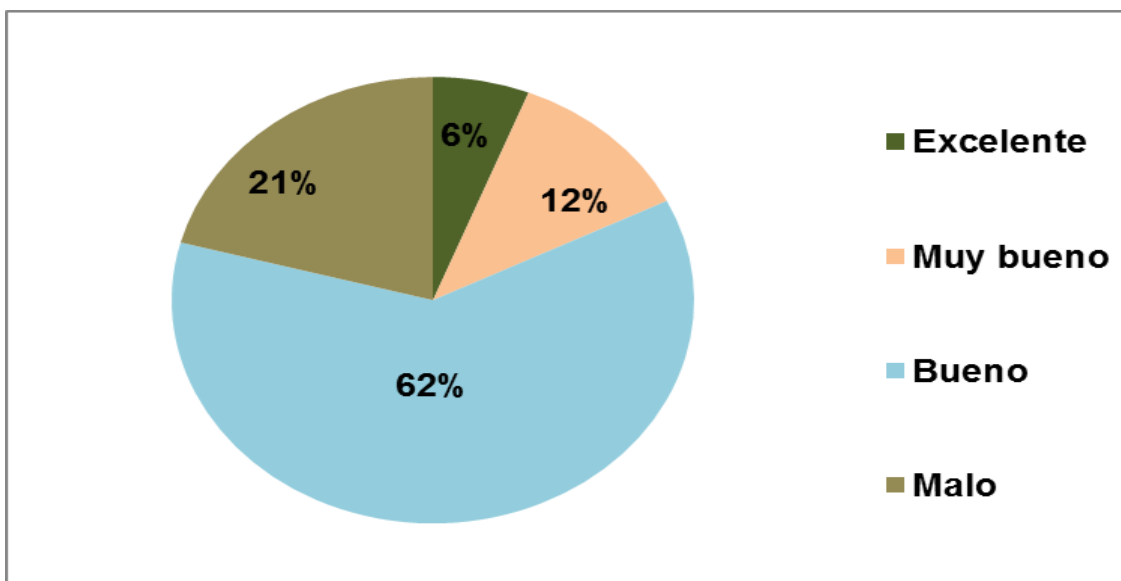
CUADRO 3. Tipo de servicio de los almacenes de línea blanca del Empalme

Opciones	Total	%
Excelente	23	6
Muy bueno	44	12
Bueno	235	62
Malo	79	21
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 3. Tipo de servicio de los almacenes de línea blanca del Empalme



La calificación que dan los habitantes del cantón El Empalme al servicio que brindan los almacenes de línea blanca en los cuales adquieren sus productos es de buena así lo manifestó el 62%, otro 21% asegura que la misma es mala, un 12% la considera excelente y otro 6% piensa que es excelente.

Pregunta 3. ¿Antes de adquirir un producto los empleados le informan las políticas de crédito?

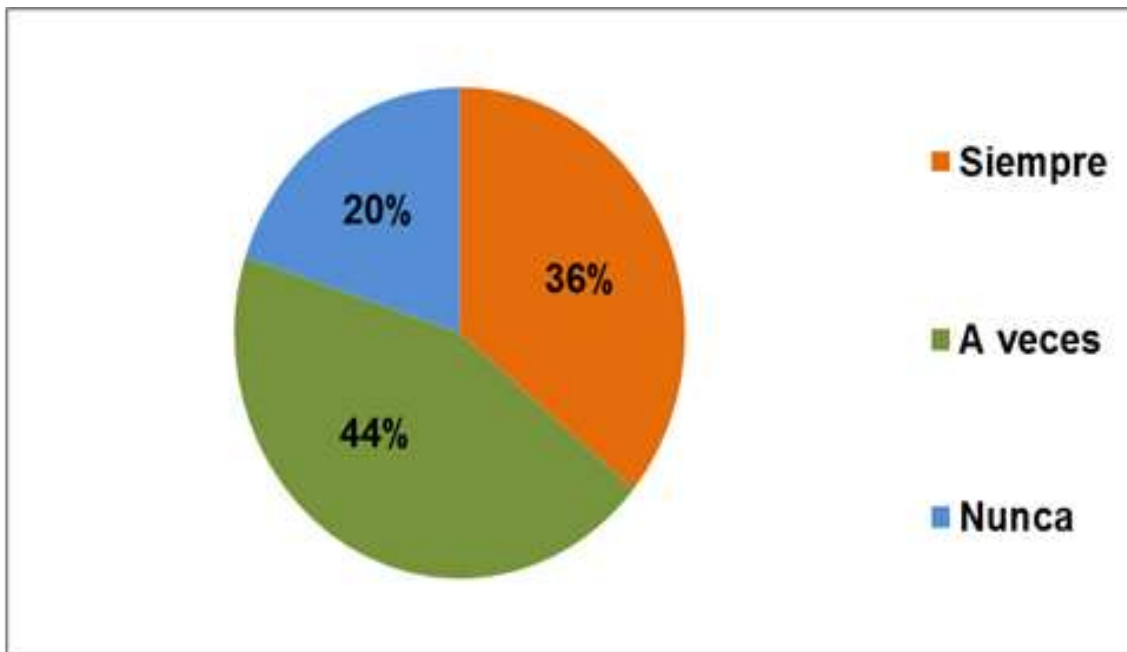
CUADRO 4. Información de las políticas de crédito

Opciones	Total	%
Siempre	136	36
A veces	167	44
Nunca	78	20
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 4. Información de las políticas de crédito



El 44% de los encuestados respondieron que cuando van a un almacén de línea blanca para adquirir cualquier tipo de producto, los empleados de la empresa solo a veces le informan las políticas de crédito que emplea la empresa, otro 36% manifestó que siempre, y 20% aseguró que nunca le explican estos procedimientos o normas.

Pregunta 4. ¿Qué requisitos le solicita el almacén de línea blanca de su preferencia para otorgarle un crédito?

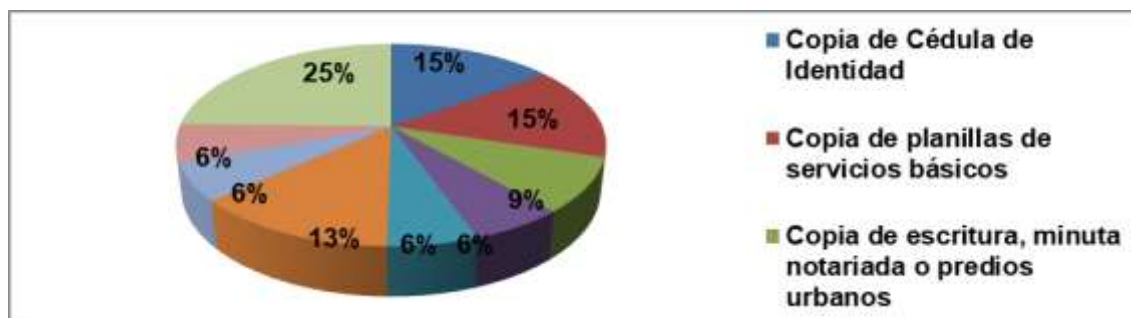
CUADRO 5. Requisitos para el otorgamiento de un crédito

Opciones	Total	%
Copia de Cédula de Identidad	57	15
Copia de planillas de servicios básicos	57	15
Copia de escritura, minuta notariada o predios urbanos	33	9
RUC	23	6
RISE	22	6
Rol de pago	49	13
Solicitud de crédito	23	6
Garante	23	6
Todas las anteriores	94	25
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 5. Requisitos para el otorgamiento de un crédito



El 25% de los encuestados manifestaron que los requisitos que les solicita la empresa a la cual acuden a solicitar un crédito son: copia de cédula de identidad, copia de planilla de servicios básicos, copia de escritura, minuta notariada o predios urbanos, RUC, RISE, rol de pago, solicitud de crédito y garante. Otros aseguraron que a ellos sólo les solicitan copia de la cédula de identidad y copia de planillas de servicios básicos con el 15% para cada uno, un 13% respondió que a ellos les piden el rol de pago, mientras que un 9% contestó que le solicitan copias de escritura, minuta notariada o predios urbanos, otro respondieron que a ellos les exigen copia del RUC, RISE, garante y solicitud de crédito cada una de ellas con el 6%.

Pregunta 5. ¿Qué procedimiento usted realiza para que el almacén de línea blanca de su preferencia le otorgue un crédito?

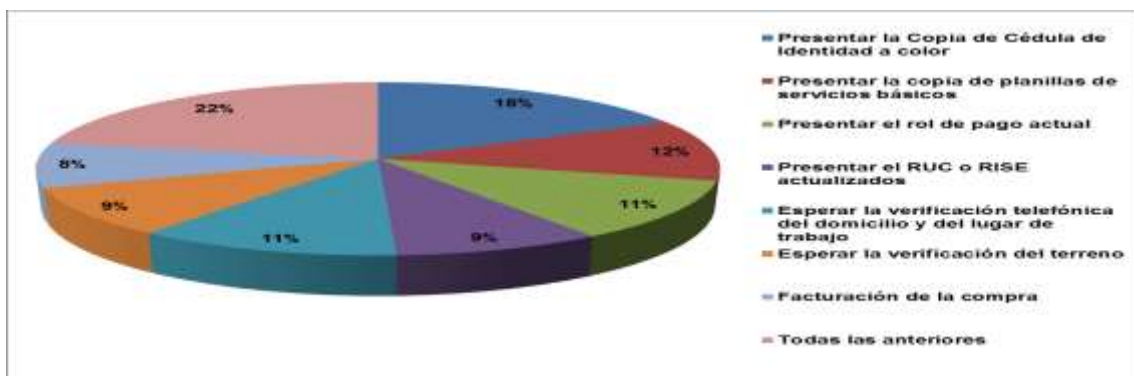
CUADRO 6. Procedimientos para el otorgamiento de un crédito

Opciones	Total	%
Presentar la Copia de Cédula de Identidad a color	67	18
Presentar la copia de planillas de servicios básicos	44	12
Presentar el rol de pago actual	43	11
Presentar el RUC o RISE actualizados	34	9
Esperar la verificación telefónica del domicilio y del lugar de trabajo	43	11
Esperar la verificación del terreno	35	9
Facturación de la compra	32	8
Todas las anteriores	83	22
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

Gráfico 6. Procedimientos para el otorgamiento de un crédito



El 22% de los encuestados manifestó que los procedimientos que tienen que realizar cada vez que solicitan un crédito son: presentar copia de la cédula de identidad, presentar copia de planilla de luz, de servicios básicos, presentar rol de pagos actualizado, presentar RUC y RISE, esperar la verificación telefónica del domicilio y del lugar de trabajo, esperar la verificación del terreno y facturación de la compra, un 18% aseguró que a ellos sólo les solicitan la copia de la cédula de identidad a color, otro 12% respondió que le piden la copia de planilla de los servicios básicos, un 11% respondió que le piden presentar el rol de pago actualizado y otro 11% la verificación telefónica del domicilio y del lugar de trabajo, un 9% la copia del RUC o RISE y otro 9% la verificación del terreno donde habita, y un 8% la facturación de la compra.

Pregunta 6. ¿Cuál es el requisito que se le hace más difícil conseguir?

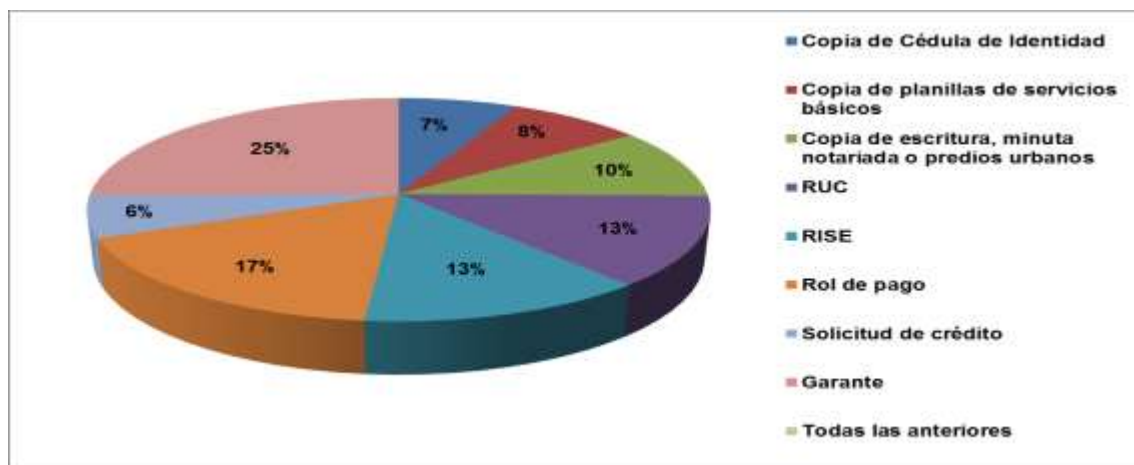
CUADRO 7. Requisitos

Opciones	Total	%
Copia de Cédula de Identidad	25	7
Copia de planillas de servicios básicos	32	8
Copia de escritura, minuta notariada o predios urbanos	40	10
RUC	50	13
RISE	50	13
Rol de pago	66	17
Solicitud de crédito	22	6
Garante	96	25
Todas las anteriores	0	0
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 7. Requisitos



Según las respuestas del 25% de los encuestados el requisito que más complicado se les hace conseguir al momento de solicitar un crédito es el de un garante, seguido de un 17% que respondió que el rol de pago es el requisito más complicado de entregar, otro 26% manifestó que el RISE y el RUC repartidos en 13% para cada uno de ellos, al 10% se complica tener la copia de la escritura o minuta notariada o los predios urbanos al día, al 8% le resulta dificultoso tener la copia de planillas de los servicios básicos, al 7% la copia de la cédula de identidad y al 6% la solicitud de crédito.

Pregunta 7. ¿Qué tiempo la empresa otorga para cancelar sus créditos vencidos?

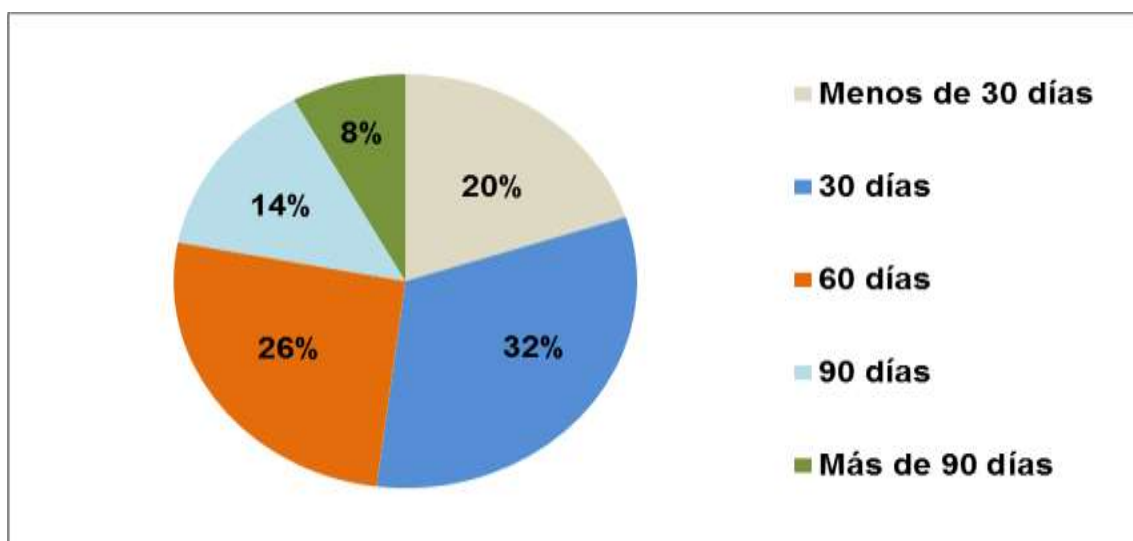
CUADRO 8. Pago de créditos vencidos

Opciones	Total	%
Menos de 30 días	78	20
30 días	122	32
60 días	98	26
90 días	54	14
Más de 90 días	29	8
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 8. Pago de créditos vencidos



El tiempo que los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme otorgan a sus clientes para la cancelación de un crédito vencido según la opinión de los encuestados es de 90 días así lo afirmó el 32%, un 26% mencionó que el período de tiempo es de 60 días, otro 20% manifestó que son 30 días, el 14% contestó que el plazo es de menos de 30 días y el 8% que son más de 90 días.

Pregunta 8. ¿Cuándo usted ha hecho créditos se ha retrasado en los pagos?

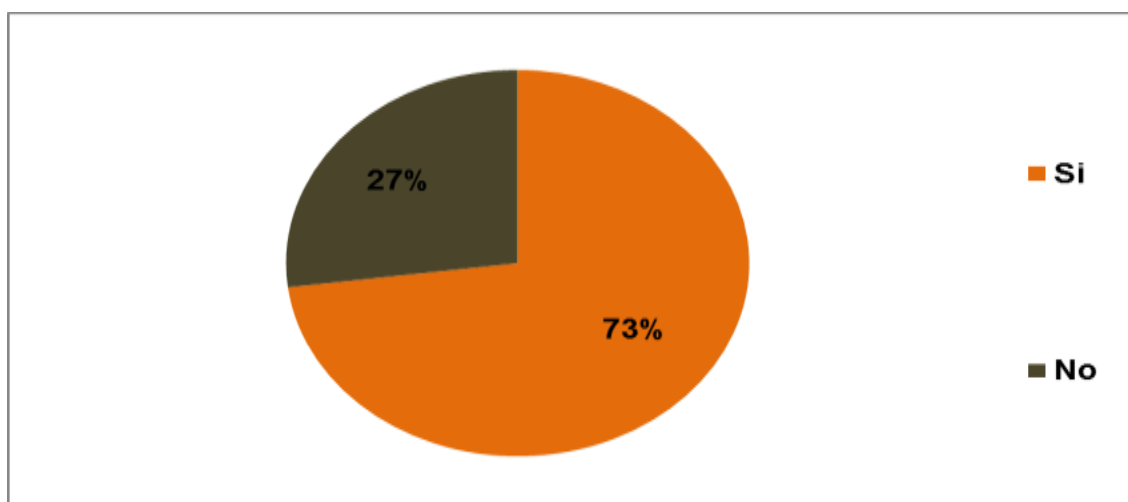
CUADRO 9. Retraso en el pago de los créditos

Opciones	Total	%
Si	277	73
No	104	27
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 9. Retraso en el pago de los créditos



El 73% de los encuestados manifestaron que si se han atrasado en el pago cuando han solicitado algún crédito a un almacén de línea blanca, y los motivos muchas veces son porque se endeudan con cantidades muy elevadas y al momento de pagar se les hace complicado, otra de las causas es el no tener un empleo fijo, y también manifiestan que muchas veces suelen presentarse otras eventualidades y esto incide al momento que tiene que realizar los pago.

Un 27% respondió que no, diciendo que ellos si son cumplidos y que si se endeudan, es porque tienen la capacidad y la manera de cancelar lo adeudado.

Pregunta 9. ¿Por qué se ha retrasado en los pagos?

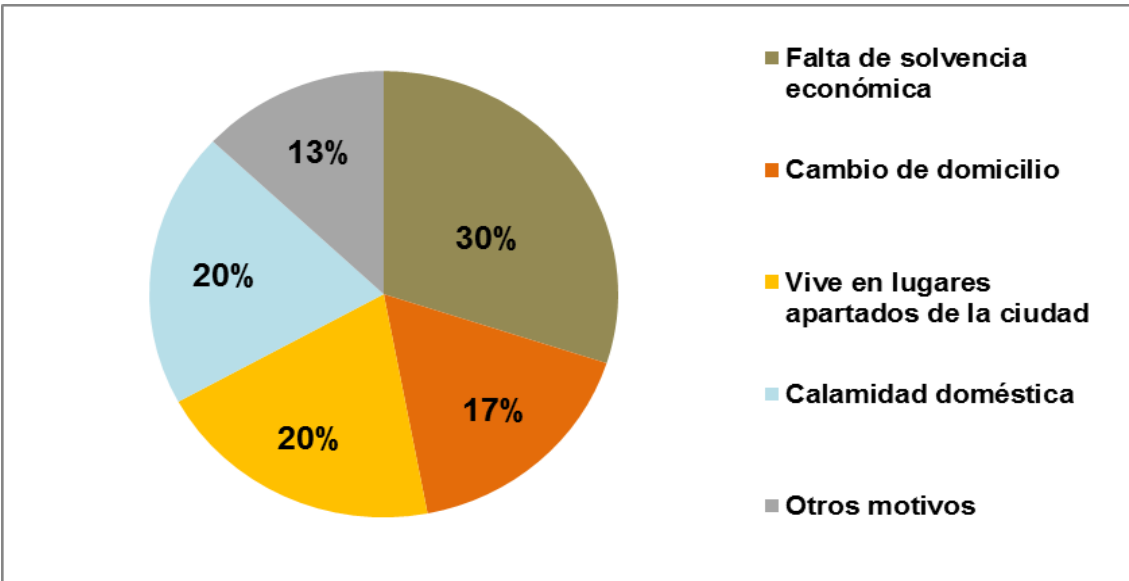
CUADRO 10. Atraso en el pago de los créditos

Opciones	Total	%
Falta de solvencia económica	113	30
Cambio de domicilio	64	17
Vive en lugares apartados de la ciudad	78	20
Calamidad doméstica	76	20
Otros motivos	50	13
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 10. Atraso en el pago de los créditos



Del total de encuestados el 30% mencionó que sus retrasos en los pagos de los créditos adquiridos se deben a la falta de solvencia económica, es decir, el sueldo que ellos perciben no les alcanza para pagar lo que adeudan, ya que la mayoría de ellos no tienen un empleo fijo, mientras que un 20% respondió que es porque viven en lugares apartados de la ciudad lo cual les impide movilizarse fácilmente, otro 20% aseguro que es porque muchas veces se presentan calamidades domésticas, un 17% manifestó que es porque se ha cambiado de domicilio, y otro 13% detalló que es por otros motivos.

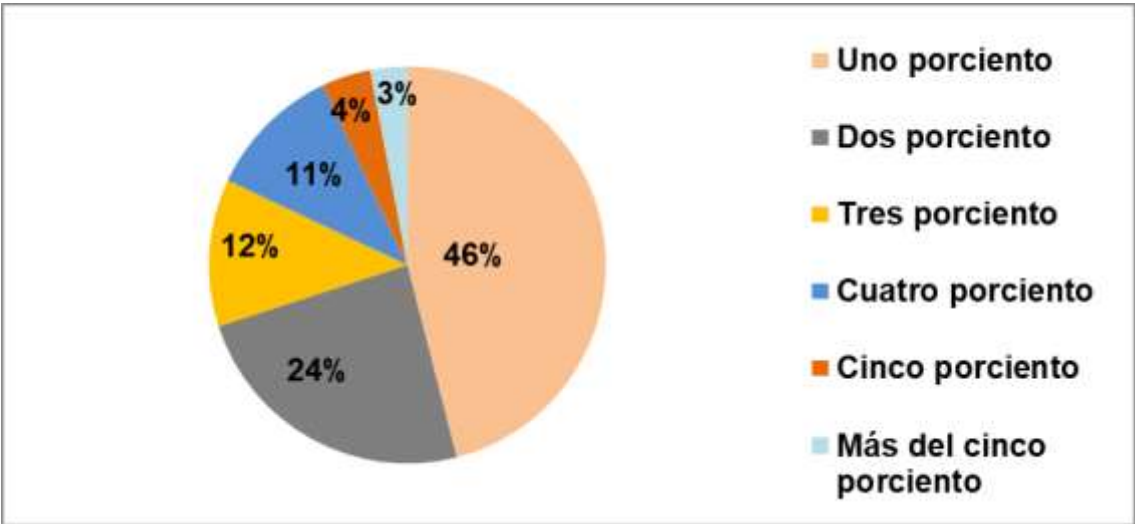
Pregunta 10. ¿Cuál es el interés por mora mensual que ha pagado por atrasos en los pagos?

CUADRO 11. Interés por mora mensual

Opciones	Total	%
Uno por ciento	176	46
Dos por ciento	93	24
Tres por ciento	45	12
Cuatro por ciento	41	11
Cinco por ciento	14	4
Más del cinco por ciento	12	3
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Autores

GRÁFICO 11. Interés por mora mensual



Según la opinión del 46% de los encuestados el interés por mora que ellos han cancelado cuando se han retrasado en los pagos de un crédito ha sido del 1% mensual, otro 24% aseguro que es del 2%, un 12% dijo que le han cobrado un 3%, un 11% manifiesta que el interés es del 4%, otro 4% dijo que es del 5%, y un 3% aseguro que han cancelado más del 5%.

Pregunta 11. ¿Qué considera que necesita mejorar la empresa donde solicita el crédito, enumere del 1 al 5 siendo 5 el más fuerte y el 1 el más débil?

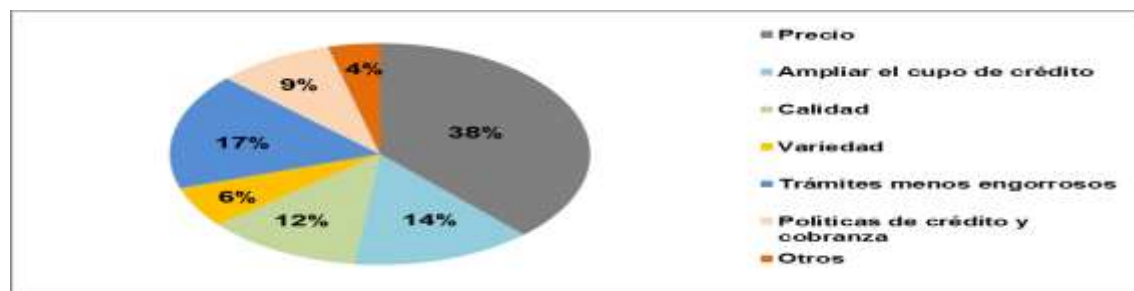
CUADRO 12. Mejoras en las empresas de línea blanca

Opciones	Total	%
Precio	144	38
Ampliar el cupo de crédito	52	14
Calidad	46	12
Variedad	23	6
Trámites menos engorrosos	66	17
Políticas de crédito y cobranza	35	9
Otros	15	4
TOTAL	381	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 12. Mejoras en las empresas de línea blanca



El 38% de los encuestados respondió que los almacenes de línea blanca donde ellos adquieren sus productos deberían mejorar los precios, ya que los consideran demasiado elevados y poco accesibles, calificando a esta como la opción más fuerte y otorgándole el número 5, un 17% piensa que deberían de ampliar el cupo de los créditos, dándole a esto un 4, un 17% considera que deberían de eliminar los trámites engorrosos, es decir, debe ser más sencillo el acceso a un crédito, por lo que lo califican con 3, un 12% asegura que debe mejorar la calidad de los productos, un 9% recomienda mejorar las políticas de crédito y cobranza, y un 4% considera que se deben mejorar otros aspectos, estas opciones tienen la denominación más débil por eso la calificaron con 1. Un 14% respondió que se debe ampliar el cupo de crédito dándole una calificación de 2.

Análisis de las encuestas realizadas a los 6 Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme.

Pregunta 1. ¿Qué tiempo tiene el almacén ofertando sus productos en el cantón?

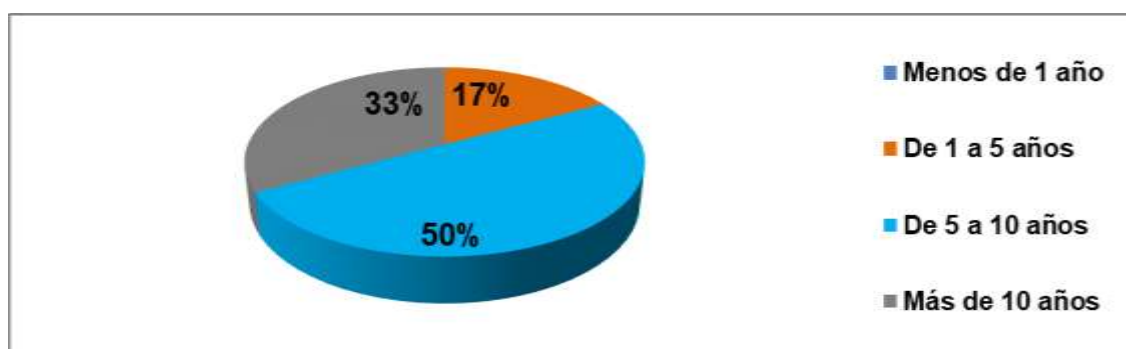
CUADRO 13. Años de los almacenes en el mercado

Opciones	Total	%
Menos de 1 año	0	0
De 1 a 5 años	1	17
De 5 a 10 años	3	50
Más de 10 años	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 13. Años de los almacenes en el mercado



El 50% de los representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme tiene de 5 a 10 años ofertando sus productos a los habitantes de esta zona, un 33% lleva en este mercado más de 10 años y otro 17% respondió que tienen alrededor de 1 a 5 años brindando sus servicios.

Pregunta 2. ¿Cuáles son las áreas con las que cuenta la empresa?

El 100% de los encuestados manifestaron que las áreas con las que cuenta sus almacenes son las de caja, ventas, crédito, cobranzas y bodega, en estos almacenes no cuentan con el área de gerencia, ya que por ser sucursales no necesitan contar con un gerente, la gerencia se maneja desde la matriz ya sea en Quito o Guayaquil.

Pregunta 3. ¿Qué área considera que necesita una mejora en la empresa?

Según la información proporcionada por los representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme, el 100% de ellos coinciden en que las áreas que se deben mejorar en la entidad son, caja, ventas, crédito y cobranzas, es decir todas las áreas que conforman la empresa ya que ellos creen que siempre hay algo que mejorar y más en este tipo de negocios, en el que se depende de terceras personas para seguir en el mercado.

Pregunta 4. ¿Cuántos empleados tiene la empresa?

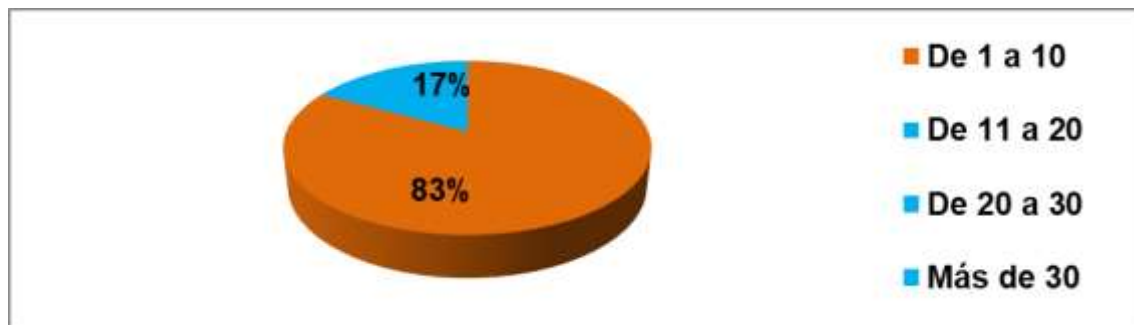
CUADRO 14. Número de empleados con los que cuenta la empresa

Opciones	Total	%
De 1 a 10	5	83
De 11 a 20	1	17
De 20 a 30	0	0
Más de 30	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 14. Número de empleados con los que cuenta la empresa



El 83% de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme dispone de una fuerza laboral de no más de 10 empleados, para desarrollar todas sus actividades, el 17% de ellos tiene un equipo humano de entre 11 a 20 personas.

Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia la empresa brinda capacitaciones a sus empleados?

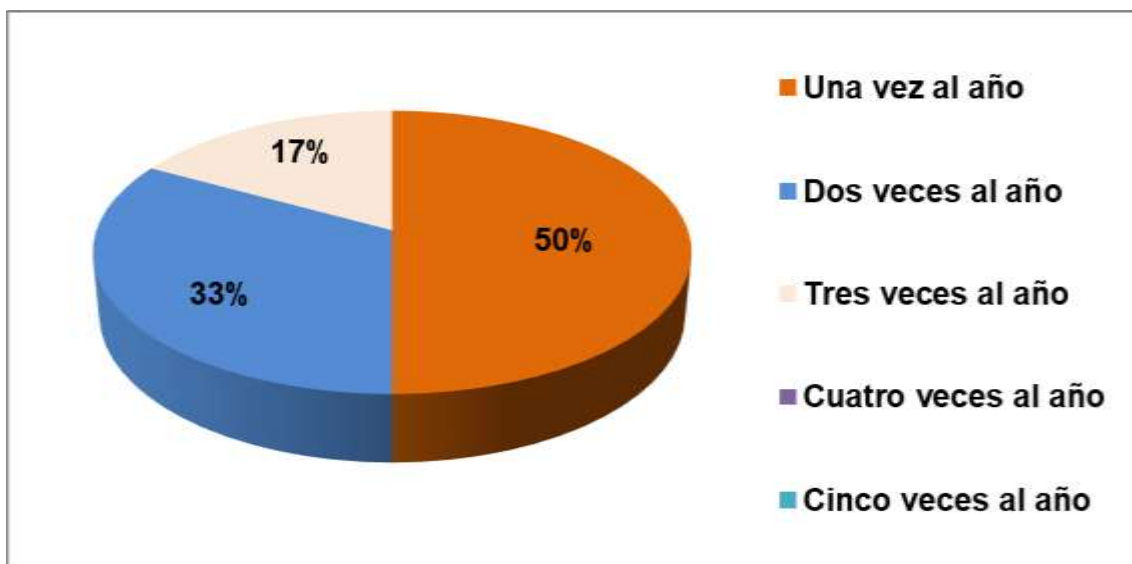
CUADRO 15. Capacitaciones a los empleados

Opciones	Total	%
Una vez al año	3	50
Dos veces al año	2	33
Tres veces al año	1	17
Cuatro veces al año	0	0
Cinco veces al año	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 15. Capacitaciones a los empleados



Como se puede observar en el gráfico 15, el 50% de los almacenes brinda capacitaciones a sus empleados una vez al año, mientras que un 33% de ellas realizan esta actividad dos veces por años, y tan solo un 17% capacita a su personal tres veces por año. Esto demuestra que los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme invierten muy poco en capacitar a su talento humano, lo que puede repercutir en sus ventas. Ya que un empleado capacitado es un empleado apto para atender al público.

Pregunta 6. ¿Cómo controla usted el trabajo de sus empleados?

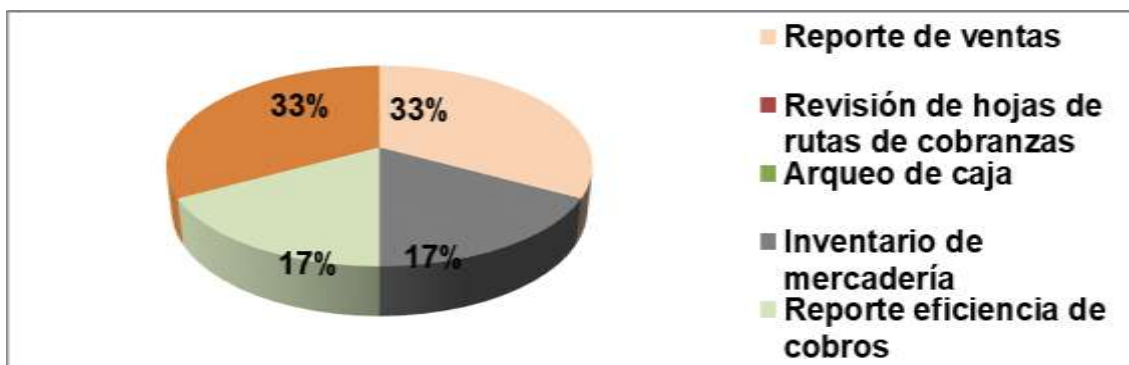
CUADRO 16. Control a empleados

Opciones	Total	%
Reporte de ventas	2	33
Revisión de hojas de rutas de cobranzas	0	0
Arqueo de caja	0	0
Inventario de mercadería	1	17
Reporte eficiencia de cobros	1	17
Reporte de visitas a los clientes	2	33
Llamadas telefónicas	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 16. Control a empleados



El 33% de los encuestados manifestaron que la manera como controlan el trabajo de sus empleados es a través de los reportes de ventas, otro 33% respondió que controla a su personal por medio de los reportes de visitas realizadas a los clientes, un 17% aseguró que su sistema de control al personal consiste en revisar los inventarios de mercadería, y otro 17% lo realiza por medio de los reportes de eficiencia en los cobros a los clientes.

Pregunta 7. ¿Los empleados conocen sus deberes y derechos dentro de la empresa?

El 100% de los representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme respondió que su fuerza laboral si conoce sus deberes y derechos dentro de la empresa, ya que de esta manera los empleados saben cuales son sus responsabilidades y beneficios.

Pregunta 8. ¿Los empleados socializan las políticas de crédito al público?

De acuerdo con las opiniones de los encuestados, el 100% de los jefes de sucursales de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme, respondieron que sus empleados si socializan las políticas de créditos al público.

Pregunta 9. ¿Cuenta la empresa con un manual de políticas de procedimientos para otorgar un crédito?

Respecto a la pregunta de si la empresa cuenta con un manual de políticas para el otorgamiento de crédito, el 100% de los encuestados manifestó que sí, ya que estás permitirán al personal orientarse en el proceso de toma de decisiones para el momento de conceder un crédito a algún cliente.

Pregunta 10. ¿Cuáles son los requisitos que solicita la empresa para otorgar un crédito?

Los principales requisitos que los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme, solicitan a sus clientes para el otorgamiento de un crédito son copia de cédula de ciudadanía a color y copia de planilla de algún servicio básico, así concuerda el 100% de los encuestados. Existen otros

requisitos que son solicitados en caso de que el cliente no pueda facilitar los principales y estos son; copia de escritura, minuta o predios urbanos, RUC, RISE, rol de pago, o garante.

Pregunta 11. ¿Cuál es el procedimiento que se utiliza para el otorgamiento de un crédito?

El procedimiento que se realiza para el otorgamiento de un crédito, es receptar los requisitos que la empresa solicita a la persona que desea obtener un crédito, luego se verifica el terreno domiciliario y se constata el terreno laboral, así respondió el 100% de los encuestados.

Pregunta 12. ¿Dentro de la empresa, existe un manual de políticas establecidas para administrar las cuentas por cobrar?

Según el criterio del 100% de los encuestados los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme, en la empresa que ellos laboran si existe un manual de políticas establecidas para administrar las cuentas por cobrar.

Pregunta 13. ¿Qué hace la empresa cuando encuentra un incumplimiento en el pago de un cliente?

Las empresas cuando existe incumplimiento en el pago de un crédito por parte de los clientes, pone en práctica las políticas para el cobro de los créditos atrasados, realizando visitas a los clientes, ya sea en su casa como en el lugar donde laboran, se envía notificaciones, se los llama por teléfono, y en último caso se procede al retiro de la mercadería si es que el cliente no responde a ninguno de los llamados anteriores.

Pregunta 14. ¿Qué tiempo la empresa otorga a sus clientes para cancelar los créditos vencidos?

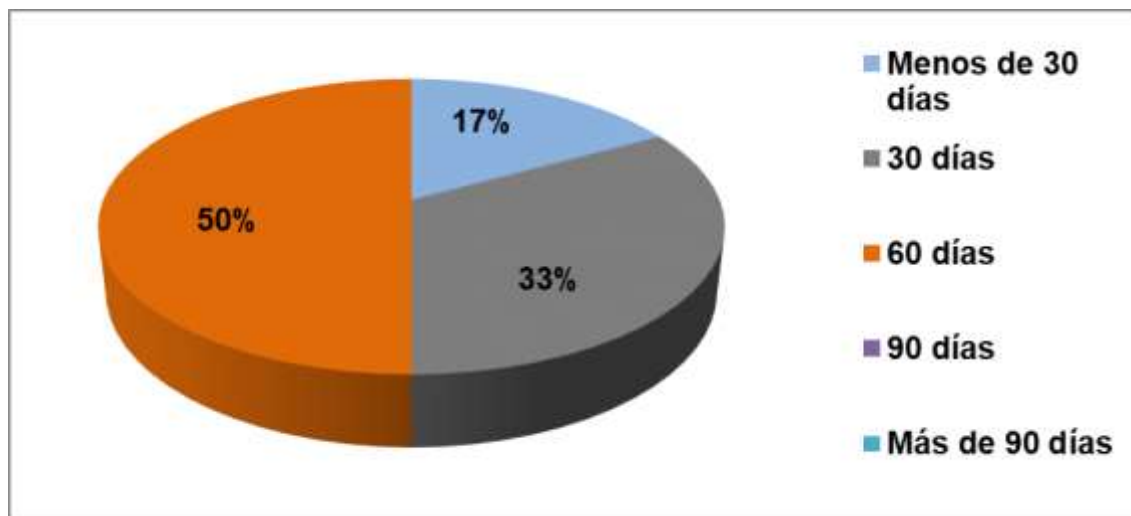
CUADRO 17. Tiempo para cancelar créditos vencidos

Opciones	Total	%
Menos de 30 días	1	17
30 días	2	33
60 días	3	50
90 días	0	0
Más de 90 días	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 17. Tiempo para cancelar créditos vencidos



Como se puede observar en el gráfico 17, el 50% de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme otorgan un plazo de 60 días para que el cliente cancele los créditos vencidos, posterior a este plazo se procede aplicar las políticas que tiene establecida la empresa para estos casos. Otro 33% concede un plazo de 30 días, y un 17% de ellas brinda un lapso de tiempo de menos de 30 días.

Pregunta 15. ¿Por qué cree usted que los clientes se retrasan en los pagos, dando así lugar al incremento de cartera vencida, enumere del 1 al 5 siendo la forma más común por la que los clientes se retrasan en los pagos y el 1 la menos común?

El 100% de los encuestados respondieron que la forma más común es para que los clientes se retrasen en los pagos y por ende se incremente la cartera vencida de los almacenes es el crédito prestado, dándole el valor de 5, seguido de la falta de solvencia económica a la cual le dieron un valor de 4, luego sigue el desempleo a la que le dieron el valor de 3, posterior a este continua el cambio de domicilio a quien le dieron el valor de 2, y por están las enfermedades a la que le otorgaron el valor de 1. La que vendría a ser el motivo menos común para el atraso en el pago de un crédito.

Pregunta 16. ¿Cuál es el interes por mora que la empresa cobra por atrasos en los pagos?

CUADRO 18. Interés por atrasos en los pagos de los créditos

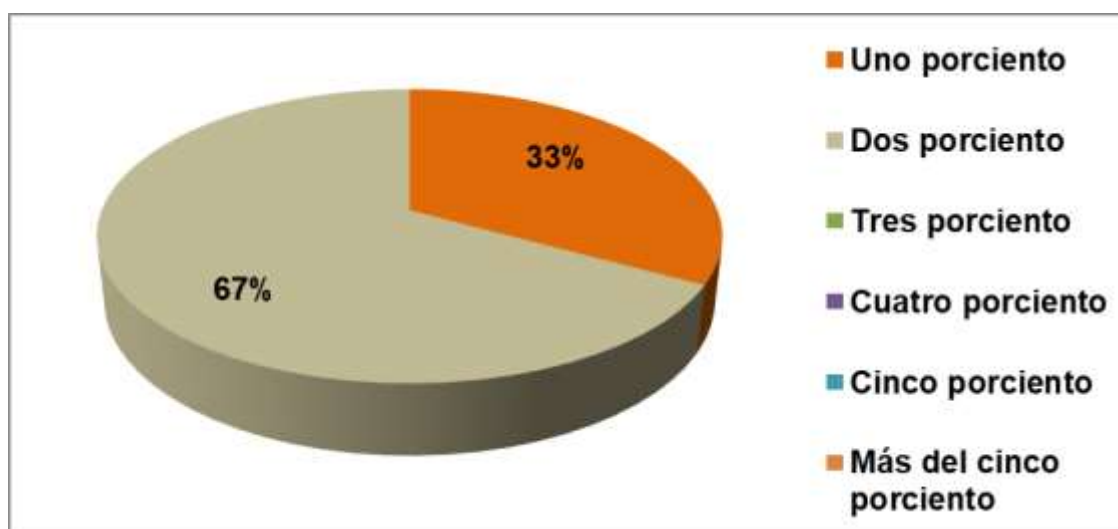
Opciones	Total	%
Uno por ciento	2	33

Dos por ciento	4	67
Tres por ciento	0	0
Cuatro por ciento	0	0
Cinco por ciento	0	0
Más del cinco por ciento	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

CUADRO 18. Interés por atrasos en los pagos de los créditos



El 67% de los representantes de almacenes de línea blanca del cantón El Empalme manifestaron que el interés por mora que cobra la empresa a sus clientes por atrasos en los pagos de los créditos es del 2%, mientras que el 33% respondió que ellos cobran el 1%. Esto se debe a las políticas que maneja cada empresa según la opinión de los encuestados.

Pregunta 17. ¿Actualmente a cuánto asciende la cartera vencida de la empresa?

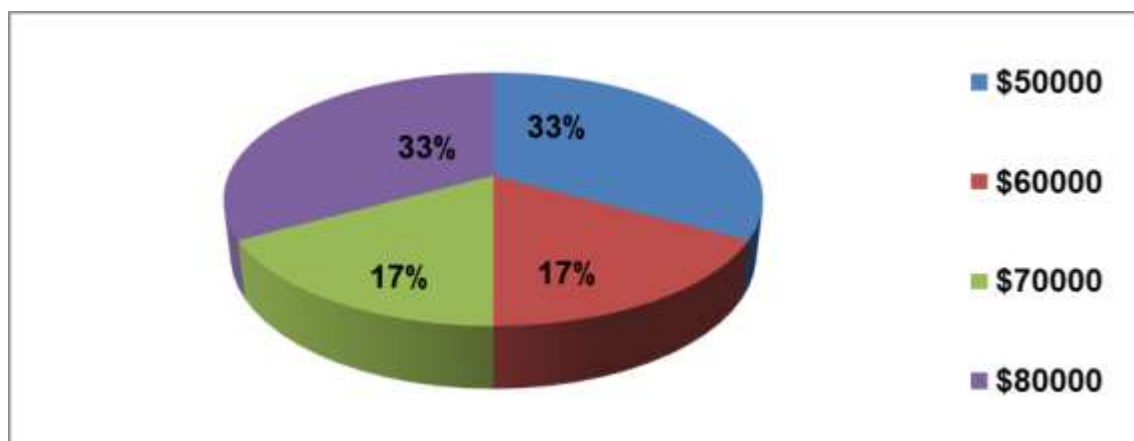
CUADRO 19. Monto de la cartera vencida de los almacenes

Opciones	Total	%
\$50000	2	33
\$60000	1	17
\$70000	1	17
\$80000	2	33
TOTAL	6	100

Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

GRÁFICO 19. Monto de la cartera vencida de los almacenes



Como se puede observar en el gráfico 20, el 33% de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme tiene una cartera vencida de \$80.000, otro 33% presenta un vencimiento en la cartera de \$50.000, un 17% aseguró que su cartera vencida es de \$70.000 y un 17% más respondió que la cartera vencida es de \$60.000. Estos valores son muy altos bajo el criterio de los responsables de los almacenes y los mismos se dan por incumplimiento de las políticas de los almacenes por parte del personal de cobranza, ya que en la mayoría de los casos nunca se acerca al domicilio del cliente para averiguar cual es el motivo del atraso en los pagos, y también influye la despreocupación del cliente.

Pregunta 18. ¿A qué cree que se debe el incremento de la cartera vencida, enumere del 1 al 5 siendo 5 la forma más común por el cual se incrementa la cartera vencida y 1 la menos común?

Para el 100% de los encuestados la principal razón para que se incremente la cartera vencida de un almacén de línea blanca es las gestiones de cobranzas falsas, esto se refiere a que la entidad envía a una persona a cobrar un crédito vencido y la misma no se acerca donde el cliente, pero reporta que si lo ha hecho, cuando no es así, también influye en esto la falta de control al recaudador, por eso se incrementa la cartera vencida a estas dos forma le dan la numeración de 5, por ser la más comunes, luego el incumplimiento de las políticas de cobranza y a las de crédito a las cuales calificaron con un 4, posterior a esas actividades se encuentra el impago de los créditos la que recibió una calificación de 3.

Pregunta 19. ¿Cuáles cree que deberían ser los mecanismos necesarios para la recuperación de cartera vencida?

Para el 100% de los encuestados el principal mecanismo para la recuperación de la cartera vencida en los almacenes de línea blanca es el refinanciamiento del crédito, el cual consiste en

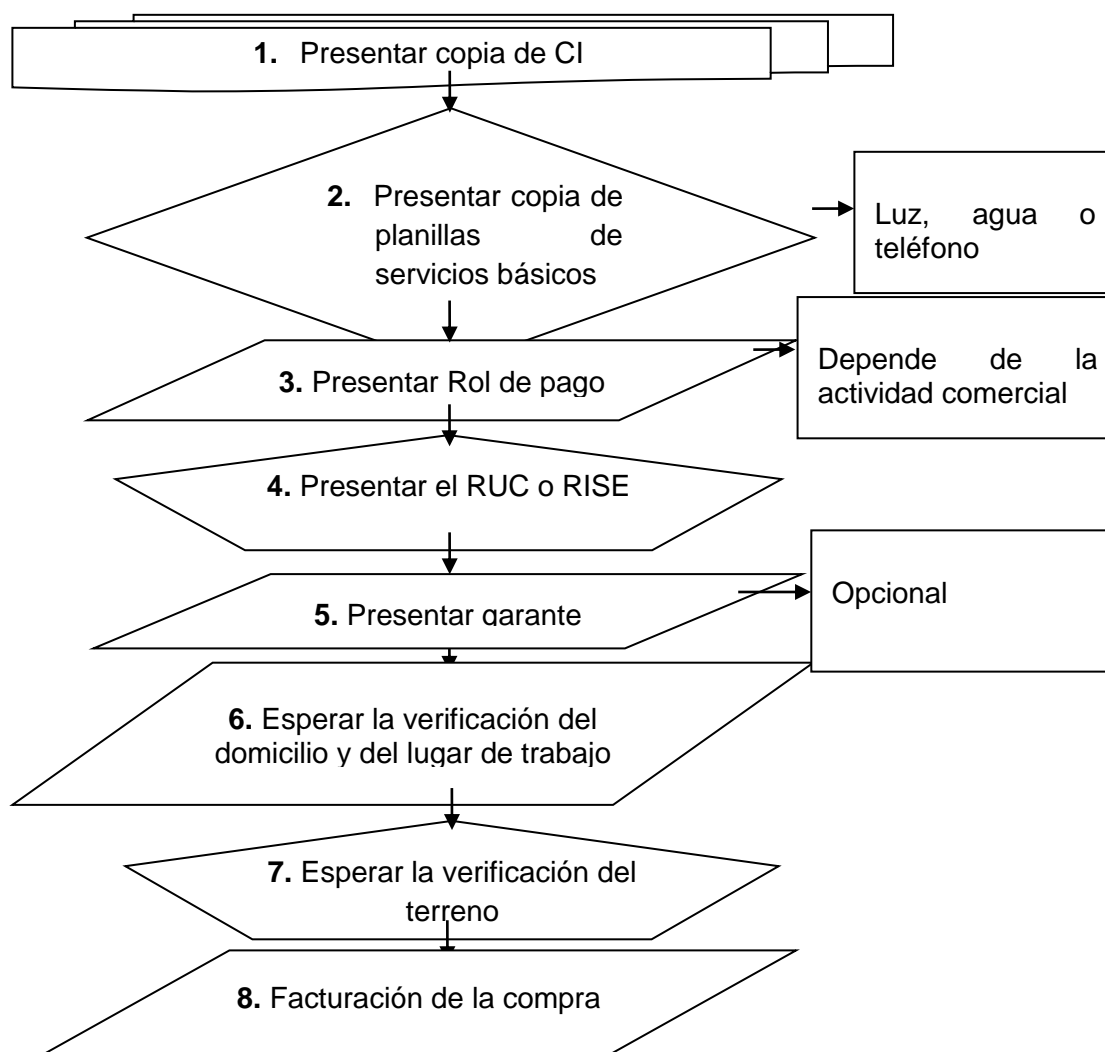
reunirse con el cliente y brindarle facilidades de pago para que de esa manera pueda ponerse al día.

Otra opción sería que el recaudador visite al cliente y sino encuentra al cliente visite al garante para conocer cuál es el motivo por el que no se acerca a cancelar el crédito, también se puede hablar telefónicamente con el cliente para conocer los motivos que han influido en el no pago del crédito, realizar convenios de pago, y como último recurso queda el retiro de la mercadería.

Proceso crediticio que emplean los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

De acuerdo con la investigación realizada en el presente trabajo, los clientes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme realizan el siguiente proceso crediticio para adquirir un crédito.

✓ Flujograma, procedimiento del cliente para adquirir de un crédito

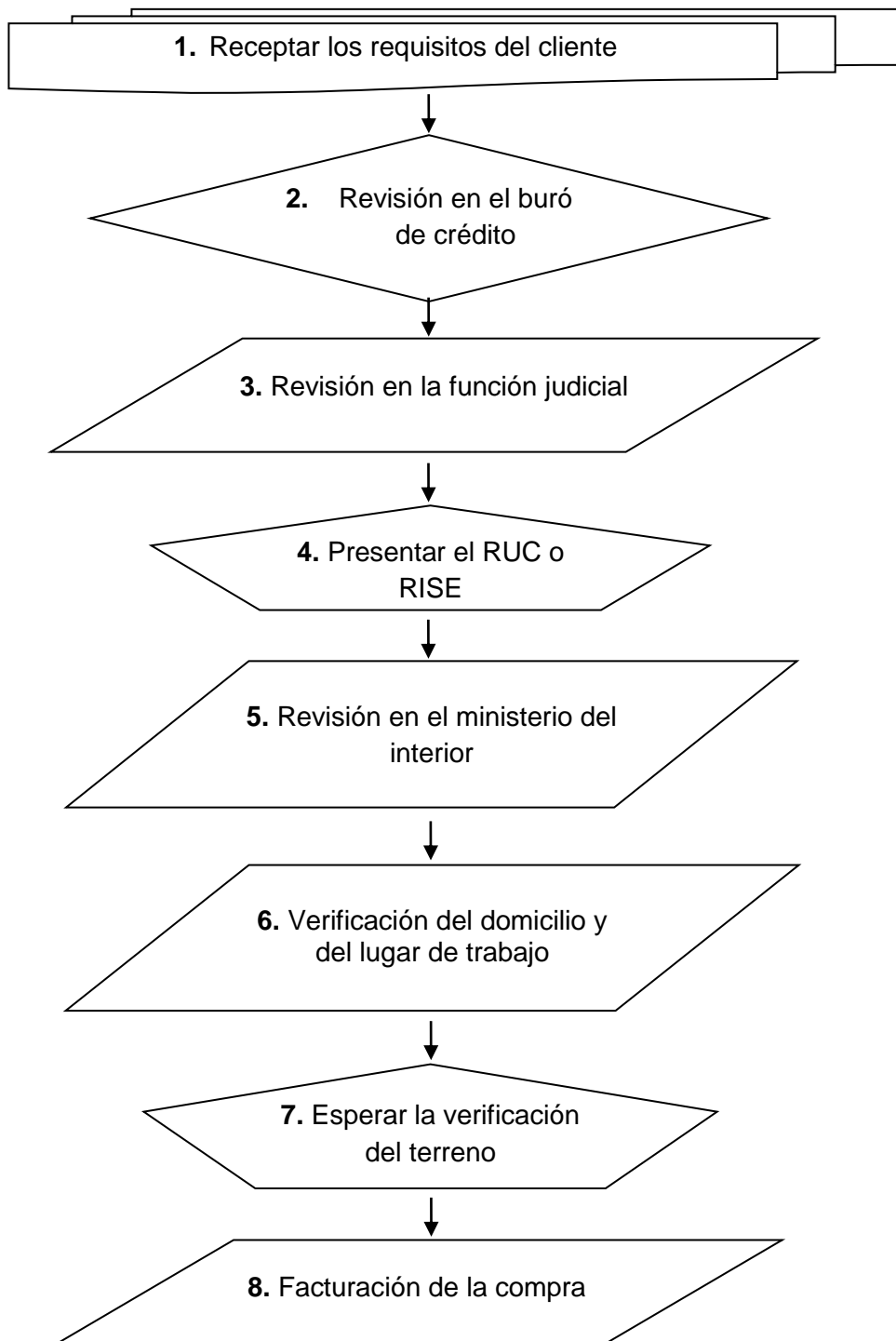


Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

El proceso que realizan los almacenes de línea blanca como; Marcimex, La Ganga, Comandato, Artefacta, Electroéxito y Madoba, para otorgar un crédito a los clientes del cantón El Empalme es el siguiente;

✓ **Flujograma, procedimiento de la empresa para otorgar el crédito**



Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme
Elaborado por: Autores

Almacenes existentes de líneas blanca en el Cantón El Empalme.

Marcimex
La Ganga
Comandato
Artefacta
Electroéxito
Madoba

Monto de venta de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme año 2016.

CUADRO 29. Ventas 2016 almacenes de línea blanca de El Empalme

Opciones	Ventas año 2016	Cartera vencida	Recuperación de cartera vencida	Cartera por recuperar	Interés por mora
Marcimex	\$ 900.050,22	\$ 80.000,00	\$ 35.000,00	\$ 45.000,00	4%
La Ganga	\$1'015.080,00	\$ 80.000,00	\$ 38.000,00	\$ 42.000,00	2%
Comandato	\$ 800.765,23	\$ 60.000,00	\$ 20.000,00	\$ 40.000,00	4%
Artefacta	\$ 840.674,78	\$ 70.000,00	\$ 27.000,00	\$ 43.000,00	4%
Electroéxito	\$ 770.865,65	\$ 50.000,00	\$ 19.000,00	\$ 31.000,00	4%
Madoba	\$ 710.457,23	\$ 50.000,00	\$ 25.000,00	\$ 25.000,00	2%
TOTAL	\$5'037.893,11	\$390.000,00	\$ 164.000,00	\$ 226.000,00	

Fuente: Almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

De acuerdo con la investigación realizada, los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme registran ventas netas de \$5'037.893,11, mientras que la cartera vencida es de \$390.000, la recuperación de la cartera vencida durante el año 2016 fue de \$ 164.000 y la cartera por recuperar asciende a \$ 226.000,00

Controles internos crediticios que emplean los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

La falta de controles internos crediticios da lugar a retrasos en los pagos de cartera vencida de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme, es por ello que el siguiente Flujograma muestra el incumplimiento por parte de los recaudadores de los almacenes, al no cumplir con las rutas establecidas de cobranza

Condiciones para el otorgamiento de créditos

CHALA, R. HILDA, (2011) El vendedor debe pedir al cliente que cumpla con los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento del crédito para después trasladar dicha documentación al Jefe de créditos y cobranzas para su respectivo análisis.

Se debe investigar al cliente, confirmando su historial crediticio con otras empresas, referencias, ingresos, domicilio, etc., y sólo si cumple con todos los requisitos, otorgar el crédito.

Capacidad de pago

Para determinar la capacidad de pago se considerará lo siguiente:

- ✓ Profesión u ocupación
- ✓ Estado civil
- ✓ Cargas familiares
- ✓ Ingresos
- ✓ Egresos
- ✓ Referencias presentadas

Intereses

La tasa de interés se calculara de acuerdo a una tabla de amortización de cuota fija, por el periodo otorgado, la misma que no debe ser mayor a la establecida por la Ley.

Recargo por mora

- ✓ El jefe de créditos será el encargado de revisar periódicamente el vencimiento de las facturas de acuerdo al plazo establecido.
- ✓ Se aplicará un 5% de interés por cada mes vencido.

Formas de pago

- ✓ Los pagos se realizarán en caja para que se entreguen los respaldos correspondientes y cuando se realicen visitas a domicilios puede recibirlos el Supervisor de créditos o el Asesor jurídico.
- ✓ A partir del sexto día de una cuota vencida, se cobrará el recargo respectivo.
- ✓ Si el cliente cancela anticipadamente toda la deuda, se le descontará la totalidad de los intereses a las cuotas restantes no vencidas.

Mora

- ✓ Los clientes caerán en mora cuando cuenten con atrasos en el cumplimiento del pago de sus cuotas mayores a treinta (30) días.
- ✓ Después de los noventa (90) días y no haber obtenido respuesta del cliente en mora, se procederá a recuperar el artículo y entregar la notificación extrajudicial.
- ✓ **Concesión de créditos**

Recepción de las Solicitudes

CHALA, R. HILDA, (2011) El área de crédito recibirá la solicitud de crédito firmada por el cliente para analizarla adjuntando original y copia de los siguientes documentos:

1. Ficha de solicitud del crédito, debidamente suscrita por el cliente.
2. Original y copia de cédula de identidad y papeleta de votación de cliente y garante en caso de tenerlo.
3. Planilla actualizada de servicios básicos (luz, agua, teléfono)
4. Dos referencias personales, no familiares
5. Dos referencias comerciales, en las que haya tenido crédito anteriormente.
6. Certificado de ingresos, actualizado
7. Dirección y Croquis de la vivienda, solicitante del crédito y garante.
8. No constar en la central de riesgo

La documentación proporcionada por el solicitante del crédito, deberá ser en todo momento verificable. Así mismo, el almacén podrá solicitar información adicional cuando el análisis de algún tema lo amerite.

Identificación de los clientes

El área de crédito será la que establecerá el trato directo con el cliente, proporcionando desde el inicio la información sobre los requisitos y documentación necesaria para obtener el crédito, también debe verificar que cumplan con el perfil y cuenten con los requisitos requeridos de acuerdo a los criterios establecidos y que no se encuentren impedidos para acceder a los créditos.

Información general

La información sobre la obtención de créditos, la solicitud de crédito y los trámites para obtenerlo, se consultan en el departamento de crédito y cobranzas.

Información a los clientes

El almacén proporcionará la información necesaria a las personas sobre los términos y condiciones de los créditos que ofrece, los requisitos que se deben cubrir, la documentación que es necesario presentar, la solicitud de crédito y la forma correcta de llenar la solicitud.

Expediente de crédito

El área de crédito deberá integrar, actualizar y conservar el expediente con cada una de las fases que comprende el sistema de otorgamiento de crédito, como son aprobación, formalización y ejercicio del crédito, denominado expediente de crédito, incluyendo la información que desde el inicio los clientes proporcionen de manera periódica.

Aprobación

Deberán estar firmados por los responsables de su elaboración y revisados por los titulares de las áreas respectivas.

Oferta del crédito

Una vez aprobado el financiamiento, el Jefe de créditos y cobranzas comunicará por escrito al solicitante los términos y condiciones de la aprobación otorgada, adjuntando, contrato de apertura de crédito.

Formalización del crédito

Se formalizará el otorgamiento del crédito mediante la suscripción de un contrato.

Vigencia del contrato

El contrato tendrá vigencia en cuanto a los derechos y obligaciones de las partes, hasta que el almacén lleve a cabo la recuperación total del crédito a los que tenga derecho.

Sistema de cobranza y seguimiento al crédito

CHALA, R. HILDA, (2011) A fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos, se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de cobranza:

a) Cartas

Este primer paso es de carácter preventivo, se realiza unos días antes para recordarle su fecha de pago, con la finalidad de prevenir mora en el pago. De igual forma, este aviso debe mandarse aún en el caso de que el cliente estuviese al día en sus pagos, por una razón de precaución o para reforzar el control de la cobranza.

b) Llamadas telefónicas

Si las cartas no tuvieron éxito, se llama por teléfono al cliente, logrando que la persona requerida suspenda sus actividades y permite conseguir respuestas rápidas, además de concluirse con facilidad, establece una relación personal y privada.

c) Visitas personales

El supervisor visita al cliente para recordarle que está en mora y obtener una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda.

Si el crédito fue dado con Aval, la visita se efectúa para ambas partes, se recomienda que el resultado de éstas acciones sean comunicada al Jefe de créditos para prever las acciones correspondientes.

d) Acción legal

En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda.

Se debe tomar una medida decisiva. (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). Es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente.

Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos:

- **Primer grupo**

Se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita.

- **Segundo grupo**

Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda al asesor legal.

- **Seguimiento al crédito**

El jefe de créditos y cobranzas debe supervisar y asegurar la recuperación del crédito (capital e interés). Él, será el responsable de la recuperación, ya que guió la solicitud y finalmente recomendó la operación de crédito y debe hacer seguimiento con el cliente para supervisar el normal desarrollo de la fuente de pago del cliente, que a falta de pago de este, origine deterioro de la cartera, por lo que se deberá:

- a) Actualizar datos del cliente mensualmente.
- b) Llamar a los clientes para recordarles o agradecerles su pago.
- c) Visitarle trimestralmente al cliente para constatar sus datos.

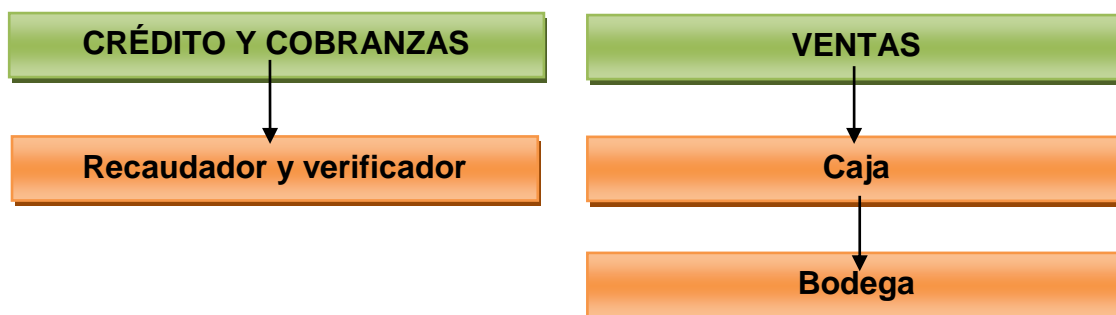
Mecanismos de recuperación de cartera vencida empleados por los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

La cartera vencida es considerada como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

El problema de la cartera vencida surge cuando los almacenes de línea blanca ofrecen créditos a sus clientes sin un análisis adecuado de las políticas de crédito y de la falta de control interno, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito.

Los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme de acuerdo con la investigación realizada cuentan con las siguientes áreas; gerencia, caja, ventas, crédito y cobranzas y bodega.

- **Organigrama estructural de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme**



Fuente: Representantes de los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

Elaborado por: Autores

En su mayoría, los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme cuentan con jefe de ventas, 6 vendedores, jefe de crédito y cobranzas y tres colaboradores más, 1 cajero, 1 bodeguero.

Manual de funciones del personal que labora en los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme

- ✓ **Funciones de los asesores de crédito y cobranzas**

Los asesores de crédito tienen la responsabilidad de analizar, tramitar y recuperar la cartera de crédito otorgados a los clientes del almacén. Sus principales funciones son;

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades inherentes a su cargo.
- Analizar el riesgo del crédito.

- Atender las solicitudes de crédito.
- Presentar informes de riesgos al gerente.
- Mantener actualizados los datos personales del deudor y garante.
- Actualizar los registros de los créditos morosos.
- Elaborar informes respecto a los créditos morosos.
- Realiza los cobros de los créditos morosos a fin de evitar incremento en la cartera vencida.

✓ **Funciones del cajero**

El cajero (a) del almacén es la persona responsable de realizar el cobro de las ventas y cuotas de los créditos. Tiene otras funciones como;

- Realizar facturas.
- Mantener actualizados los datos personales del deudor o garante.
- Registrar en el sistema contable los abonos de los clientes.
- Otras funciones que el jefe inmediato requiera.

✓ **Funciones de los vendedores**

Los vendedores son los responsables de cumplir con las ventas, cobertura y la adquisición de cartera de nuevos clientes. Algunas de las funciones son;

- Atender a los clientes actuales y potenciales del almacén.
- Informar a los clientes acerca de los productos que ofrece la empresa.
- Potencializar la calidad del servicio del almacén.
- Mantener al día al cliente acerca de los requisitos que solicita la empresa para efectuar un crédito.
- Reportar el volumen de ventas efectuadas durante la semana.
- Cumplir con las políticas de la empresa.
- Otras disposiciones que requiera el jefe inmediato.

✓ **Funciones del bodeguero**

La persona encargada de la bodega del almacén es el responsable de mantener al día el inventario de mercadería.

- Revisa y mantiene al día el inventario de ingreso y egreso de mercadería.
- Controlar, organizar y dirigir todas las acciones correspondientes al buen desempeño de la bodega.
- Preparar y mantener información actualizada y cronológica.
- Realizar inventarios periódicos.
- Ayudar en la salida y entrada de la mercadería.

5. Conclusiones

- ✓ El proceso crediticio que emplean los almacenes de línea blanca del sector central en el cantón El Empalme se relacionan directamente con el incremento de la cartera vencida, puesto que de él depende el crecimiento de las empresas y su permanencia en el mercado.
- ✓ El proceso crediticio que emplean los almacenes de línea blanca es similar, consiste en receptar la información que se le solicita al cliente, la cual debe constar de copia de cédula, planilla de algún servicio básico, estos dos como elementos principales, en caso de que el cliente no pueda presentar estos documentos se le solicita rol de pago, copia de escritura o minuta notariada del predio donde habita, RUC o RISE, lugar donde labora y en último caso un garante.
- ✓ Se concluye que la falta de controles internos en los almacenes de línea blanca del cantón El Empalme dan lugar a retrasos en los pagos de la cartera vencida, ya que el personal de cobranzas no cumple con las políticas que establece la entidad para estos casos, ya que ellos realizan gestiones de cobranzas falsas, es decir; ellos pasan el informe en la empresa como que sí han visitado a los clientes cuando no es así, y si el representante encargado del almacén no verifica esta información, la misma pasa como verídica, y esto actualmente acarrea en las empresas de línea blanca de este cantón una cartera vencida de entre \$80.000 y \$50.000, según la información obtenida de las encuestas efectuadas a los representantes de estas entidades.
- ✓ Los mecanismos para la recuperación de cartera vencida de acuerdo con la investigación realizada el 100% de los representantes de los almacenes de línea blanca señalaron que el

refinanciamiento de crédito es una de las alternativas, otras de las opciones es que el recaudador visite al cliente constantemente y finalmente mejorar las políticas de crédito y cobranzas;

Bibliografía

ALSINA, P. B. (2009). *Gestió del Crèdit y Cobro*. Barcelona: Profit.

CHALA, R. HILDA, (2011) "Manual para recuperar la cartera vencida de la empresa electro éxito, santo domingo de los Tsáchilas, *Tesis Licenciada en Contabilidad y Auditoría, Universidad Tecnológica Equinoccial*.

CHIRIBOGA, L. (2008) "Diccionario técnico financiero ecuatoriano" "Cartera, cartera vencida" Editorial Universitaria. Quito-Ecuador. Pág. 41-42. Consultado el 02 Nov. 2013.

GRAUE, A. (2009) "Fundamentos de economía" "Empresa y clasificación de empresas" Editorial Pearson. Pág. 186-187. Consultado el 16 Nov. 2013.

LÓPEZ, D. ORTA, M. Y SIERRA, L. (2012) "Contabilidad y análisis financiero. Especial referencia a las empresas turísticas" "Definición de crédito" Editorial Pirámide. Pág. 66. Consultado el 18 Nov. 2013.

VAN HORNE JAMES C. (2010) "Fundamentos de administración financiera" "Administración financiera, la meta de la compañía, intermediarios financieros, financiamiento a corto plazo versus financiamiento a largo plazo, políticas de crédito y cobranza" Pág. 2, 3, 29, 212, 256. Consultado el 25 Oct. 2013.

INTEGRITY (2011) "Gestión de crédito y políticas de cobranza" (En línea). Disponible en; <http://integrity-la.com/es/credito-y-cobranza/88-admin-proceso-cobranza.ht> ml Consultado el 19 Oct. 2013.

WAVERLY, J. (2014) "Definición de crédito comercial" (En línea). Disponible en; http://www.ehowenespanol.com/definicion-credito-comercial-sobre_363722/ Consultado el 20 Oct. 2013.