



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017 – MARZO 2018**

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

**PRUEBA PRÁCTICA**

**Ingeniería en Contabilidad y Auditoría**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**

**TEMA:**

**CREDITOS Y COBRANZA DEL "ALMACEN DISTBEND"**

**EGRESADA:**

**Cristina Victoria Morán Iza**

**TUTOR:**

**Ing. Bolívar Cabrera Coello, Mg.**

**AÑO 2018**

## **Introducción.**

Las empresas que ofrecen en el mercado productos en varias líneas como son electrodomésticos en general, motos y líneas tecnológicas, que tienen como finalidad generar recursos económicos y que son administrados por un sola persona que se la conoce como gerente propietario o dueño, están reguladas por el servicio de rentas internas y cumpliendo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica de régimen tributario interna y su reglamento de aplicación que indica que los sujetos pasivos que hayan superado los límites establecidos en el ejercicio fiscal inmediatamente anterior de sus ingresos 15 fracciones básicas, costos o gastos 12 fracciones básicas o por su patrimonio 9 fracciones básicas, están obligados a llevar contabilidad, sean personas naturales o jurídicas.

Este tipo de negocios comercializan sus productos al contado con promociones, descuentos y a Crédito que en la actualidad se ha convertido en una herramienta muy usada por los almacenes para promocionar sus productos con la finalidad de aumentar sus ventas. Esta modalidad es preferida por las familias ecuatorianas para satisfacer sus necesidades porque les permite adquirir un bien y cancelarlo en cuotas mensuales.

Este proyecto de investigación se desarrolla en la empresa “DISTBEND” ubicado en la ciudad de Babahoyo, es una empresa unipersonal, obligada a llevar contabilidad, que tiene como actividad principal la comercialización de electrodomésticos en general, vehículos automotores, productos tecnológicos y artículos en general al por menor es decir sus productos son vendidos al consumidor final.

El objetivo de este proyecto es de dar a conocer el proceso de **CRÉDITOS Y COBRANZA DEL “ALMACEN DISTBEND”**, utilizando la técnica de observación y el

método de la entrevista que fue realizada al gerente y personal que labora dentro del negocio, lo que permitió tener conocimiento del entorno y desarrollo comercial de esta empresa.

“DISTBEND” ha presentado problemas en la recaudación de los créditos otorgados lo que ha ocasionado problemas financieros a la empresa, por medio de este trabajo investigativo se analizó la causas que ha originado que la cartera vencida no se haya recuperado parcial o totalmente, y en que está fallando la administración que no ha implementado políticas de ventas y cobranzas para prevenir o mitigar estas dificultades, que factores externos como internos han ocasionado que los clientes falten con los compromisos adquiridos con esta empresa.

Este estudio de caso se lo elaboro con lo que establece en las líneas de investigación de la carrera de Contaduría, Auditoria y Finanza de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, y la sublíneas de investigación de la carrera “Gestión de la información contable”.

## Desarrollo

La empresa DISTBEND es una entidad comercial que se creó en el 2007, situada en la ciudad de Babahoyo en la calle Flores y García Moreno, el gerente propietario es una persona natural obligada a llevar contabilidad. “Gerente es la persona que dirige los negocios y lleva la firma de una sociedad o empresa mercantil con arreglo a su constitución.” (Paredes, 2004) .

La actividad principal es la venta de artículos de línea blanca en general, equipos de oficina, equipos tecnológicos y vehículos automotores (motocicletas), su mercadería son de marcas reconocidas como son: Samsung, LG, Indurama, Sony, Panasonic, Yamaha, Honda, etc. Su administración está a cargo del gerente propietario. “según la séptima edición del libro Microeconomía de Michael Parkin es la persona que administra de manera personal su negocio, toma las decisiones, recibe los beneficios y se responsabiliza de la perdidas de la empresa” (Parkin, 2016).

La empresa DISTBEND como sujeto pasivo tiene obligaciones con las siguientes instituciones de control y recaudación de impuestos.

- Servicio de Rentas Internas – SRI.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS.
- Ministerio de Relaciones Laborales – MRL.

Según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en su artículo 4 capítulo 1. Son sujetos a pagar impuesto las personas naturales, las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley. Los sujetos pasivos obligados a

llevar contabilidad, pagarán el impuesto a la renta en base de los resultados que arroje la misma (SRI -LORTI, 2014-).

DISTBEND está formada por dos departamentos:

- El departamento administrativo.
- El departamento de comercialización o ventas.

El área administrativa está encargado por el gerente propietario que realiza la gestión de los créditos y cobranzas.

Una cajera que realiza varias funciones como es de secretaria, recepcionista y asistente contable entre los oficios que realiza esta lo siguiente:

- Recaudación de las cuentas por cobrar.
- Facturación de las ventas de mercadería.
- Registro de ingresos de mercaderías por compras a diferentes Proveedores.
- Control del inventario de manera manual con Kardex utilizando el método de promedio ponderado.
- Pagos a los proveedores.
- Elaboración de roles de pagos mensual.
- Elaboración de rol – Beneficios sociales (utilidades - decimos).
- Registro e Informes de ventas y compras.
- Elaboración de documentos comerciales y laborales.
- Elaboración y presentación de los Estados Financieros.
- Emisión de comprobante de retención.
- Conciliación Bancaria.

- Elaboración de cartas de ventas y sus formas de pagos, etc.

En el area de comercialización las ventas se las realiza comercialmente de contado y de credito. “Una venta es un acto economico en el que un producto cambia de propietario mediante una contraprestación económica para satisfacer un deseo o una necesidad.” (Mateo, 2005).

Este tipo de procedimiento de venta a credito es una forma de financiamiento de gran uso en el ambito comercial, en la medida que se permita hacer abonos de dinero de manera paulatina o a largo plazo. La venta a crédito se puede cancelar a 4 meses el valor de contado del producto y en 6, 8,10 y 12 meses se le cobra con una tasa de interes regida en el mercado según el valor del bien.

Una de la debilidad que ha ocasionado perdidas de clientes a la empresa es contratar vendedores sin experiencia. “Según Montserrat Cabrerizo Elgueta en el libro El Vendedor se define como la persona que atiende al comprador potencial con el objetivo de facilitar la realización de intercambios comerciales” (Elgueta, 2014).

El gerente propietario de la empresa DISTBEND expreso la razón porque no cuenta con un agente recaudador o de cobranza, es porque que años atrás contaba con el servicio de un cobrador, pero por falta de politicas de credito, cobranzas y de capacitacion, la empresa no llego a cumplir los objetivo principal que es de recaudar de manera puntual la cartera, esto conlleva que tuvo que prescindir de contratar este tipo de personal y el como dueño asumio esta función originando otro problema dentro del negocio causando un inadecuado manejo de control interno dentro de la organizacion.

“El control interno se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estan debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla

eficazmente y se cumplan según las directrices marcadas por la Dirección.” (Bueno, 2007).

DISTBEND cuenta con los servicio profesionales de un contador que mensualmente realiza un control de los comprobantes de ventas emitidos y recibidos legalmente autorizados por el SRI y efectúa las declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado IVA (formulario 104) y Retención a la Fuente IR (formulario 103), Anexo Transaccional ATS cumplimiento en lo establecido en la Ley orgánica de régimen tributario interno, deberes formales de los contribuyentes obligado a llevar contabilidad.

Para la comercialización de vehículos motorizados (motos) a crédito la empresa debe inscribir en el Registro Mercantil el contrato de compra-venta de vehículos automotores, el pago del valor al impuesto vehicular, requisitos previos para que el bien pueda ser matriculado en las Agencia Municipal de Transito determinado en la Reforma Tributaria de Dic. 2011 - Ley de fomento ambiental y optimización de los ingresos del estado “Impuesto Ambiental a la Contaminación Vehicular (IACV)”.

En DISTBEND al no contar con un contador en relación en dependencia, y estas funciones las realiza la cajera los registros de los movimientos diarios como son los comprobantes de ingresos, egresos, son llevados en hoja de cálculo conservando la información en informes que realiza de manera semanal en plantillas dinámicas que permite agilizar el trabajo y mantener la información registrada de manera ordenada.

Las empresa que comercializan productos o servicios como es el caso de DISTBEND deben efectuar tres fases para el desarrollo de la actividad comercial de la empresa, estas fases son la gestión de venta, crédito y cobranza.

- Las ventas que es la primea fase donde se realiza el acercamiento y se ofrece los productos demandados por los potenciales clientes y se explica las características, el precio, descuentos y promociones. Estos pasos se conoce en el mercado como el proceso de ventas.

“Según Stanton, Etzel y Walker, autores del libro “Fundamentos de Marketing”, el proceso de ventas es una secuencia lógica de cuatro pasos que emprende el vendedor para tratar con un comprador potencial y que tiene por objeto producir alguna reacción deseada en el cliente (usualmente la compra)” (William J. Stanton, 2004).

- El crédito es la segunda fase donde el cliente asume la obligación o deuda con la empresa y esta el riesgo de crédito, al firmar los documentos de manera libre y voluntaria el deudor y el garante, avalan de pagar en el tiempo o plazo estipulado el valor del dividendo por el crédito otorgado por la empresa. La empresa procede a entregar el bien objeto de la transacción. El crédito es sinónimo de confianza.

“Se define al crédito como un término utilizado en el comercio y finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos. Finalmente, el crédito implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura. (ACHING GUZMAN, 2016).

El otorgar un crédito es de mucha importancia para la empresa, el cliente y el estado, entre las ventajas se puede mencionar el aumento de ventas tanto de distribuidor al consumidor final, como del mayorista al distribuidor, aumento en la productividad de bienes, fuente de empleo.

- La cobranza es la última fase donde la empresa aplica estrategia que permite prevenir, cobrar, recuperar, provisionar y extinguir los valores otorgados entregado a los clientes.

Cuando las ventas son a contado se le otorga descuentos especiales aproximado entre el 8 y el 10% según el valor del bien, además se procede a ingresar los datos de la venta en el registro diario y ya culminado se genera los comprobantes de ventas (factura, Guía de remisión y Título de Propiedad).

El reglamento de comprobante de ventas, retención y complementario establece que los comprobantes de venta son los documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos estos los comprobantes son los siguientes: Facturas, Notas de venta – RISE, Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, Tiquetes emitidos por máquinas registradoras, boletos o entradas a espectáculos públicos y Otros documentos autorizados en el presente reglamento.” (SRI, 2013).

En estos tipos de negocios que son administrados por el dueño por lo regular no manejan manuales de funciones ni políticas de ventas y crédito siendo este el caso de DISTBEND, estas políticas son de mucha importancia para el desarrollo comercial de estos pequeños negocios, Se sabe que vender es fácil mientras sea una venta al contado, pero cuando se trata de otorgar un crédito se debe tomar toda la seguridad para evitar ser estafado y que la empresa pierda.

La falta de los mismos ha ocasionado varios problemas a esta empresa, porque los empleados al no tener un manual guía que les indique que pasos seguir al momento de realizar una venta a crédito prefieren no vender. Al entrevistar a la cajera relata que el negocio no funciona si no está presente el propietario en el momento de otorgar un crédito, porque solo él toma las decisiones,

dependiendo del cliente, en caso de ser una persona relacionada por amistad no le solicitan ninguna documentación pero de manera regular para el público en general requieren los siguientes requisitos básicos.

- Copia de cedula de ciudadanía de la persona que quiere el bien y en caso de ser casado copia de cedula del cónyuge.
- Copia de cedula del garante y en caso de ser casado copia de cedula del cónyuge.
- Copia de certificado de votación.
- Planilla de luz, agua o teléfono (original).
- Tres últimos meses de roles de pagos.
- No debe estar en central de riesgo.
- Dirección exacta del domicilio del garante.
- Dos recomendaciones comerciales.
- Para la adquisición de un bien tiene que abonar un valor de entrada aproximado entre el 25 al 30% del costo de la mercadería y el saldo de la deuda se dividirá según los meses que quedaron de acuerdo tanto el propietario como el cliente.

Para continuar con la gestión de crédito, el cliente procede a entregar la documentación solicitada, y de ingresar la entrada (cuota inicial, enganche) a la caja, el gerente autoriza la venta a la cajera, quien procede a realizar el pagare en caso del que el crédito sea electrodomésticos y contrato de compra ventas cuando la venta es un vehículo motorizado, emite en respectivo comprobante de venta (factura). El cliente que en ese momento se convierte en deudor y el garante o deudor solidario firman los documentos y si el artículo vendido es un electrodomésticos u otro artículo ofrecido por el negocio se le entrega en el mismo momento, en caso de las motos el proceso demora en un lapso de 5 a 10 días que demora el trámite de matriculación.

Hacer un análisis del riesgo crediticio en este tipo de empresa es de mucha importancia porque al dar con mucha facilidad el crédito, la empresa corre el peligro de perder su capital si no recupera los valores otorgados en la transacción comercial efectuada, y también no cumplir los compromisos adquiridos con terceros por iliquidez, todo este problema causado porque no se realiza un adecuado procedimiento al momento de entregar parte de su activo corriente (inventario) fiada.

“En el libro matemática financiera para la toma de decisiones empresariales, el autor define al riesgo crediticio como el riesgo proveniente de actividades crediticias y evalúa la probabilidad de incumplimiento en los compromisos de una deuda. Este riesgo está relacionado con el crédito comercial y los créditos de consumo. (Aching Guzman, 2016).

Al otorgar un crédito es prioritario realizar la investigación de crédito que consiste en verificar si la dirección, número de teléfono, referencias entregadas, lugar de trabajo, datos del garante son verídicas y realizar una base de datos que permita tener información para el futuro de los clientes.

En el libro Crédito y Cobranzas definen a la investigación de crédito como la información histórica que obtiene la empresa por medio del análisis que se usa como base para predecir la conducta futura. La predicción que se busca es de conducta de crédito, esto es, una predicción del tipo e importe de las obligaciones por concepto de crédito que puede esperarse que paguen y una estimación del importe máximo del crédito que debiera aceptarse del cliente individual. (Castro & Morales, 2014 p.107).

El crédito otorgado por locales que comercializan artículos para satisfacer las necesidades de los clientes se conoce con el nombre de crédito de consumo, “en el libro de matemáticas financiera para la toma de decisiones, conceptualiza al crédito de consumo como créditos que tienen como propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. (ACHING GUZMAN, 2016); es relevante que este tipo de operación mercantil la persona que solicita una línea de crédito justifique que tiene capacidad de pago, llenando una solicitud de crédito donde indique los ingresos obtenidos y el valor de gastos para determinar si tiene solvencia para cumplir con la deuda que está solicitando.

Una complicación que tiene que enfrentar la micro o pequeñas empresas como es el caso de DISTBEND que es un comercio minorista.

“Según el escritor Juan Carlos Burruezo García en el libro Gestión Moderna del Comercio Minorista el comercio minorista o detallista que es el intermediario que se dedica a la venta de los productos o servicios a los consumidores o usuarios finales.” (García, Gestión moderna del comercio minorista: el enfoque práctico de las tiendas de éxito pag. 23, 2003).

Al no estar reguladas por la Superintendencia de compañía y La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, no puede acceder al servicio del BURO DE CREDITO que permitiría poder conocer si los clientes están reportados en la central de riesgo y porque razón no son sujeto a crédito.

“Según el Artículo 1 de la Ley Orgánica Derogatoria a la a la Ley de Burós de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos insta que La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos es la única institución que puede recopilar y mantener la información crediticia

proveniente de las fuentes de información de acuerdo a las políticas y formas que establezca para cada sector:

- La Superintendencia de Bancos y Seguros,
- La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria; y,
- La Superintendencia de Compañías. (Superbancos, 2012)

En la tercera fase es decir en la cobranza en donde se conoce la situación real de todos los problemas que tiene la empresa DISTBEND. En este proceso la persona encargada de la caja procede a llamar a los clientes por teléfono para avisar el vencimientos de la cuota, a continuación si no se puede comunicar con el cliente envía avisos por escrito al domicilio registrado y posteriormente se comunican con el garante, si todos estas acciones no logran que se acerquen a pagar el dividendo vencido, el dueño de la empresa empieza a visitar de manera consecutiva al deudor para conseguir un acuerdo de pago.

Por razones sean naturales, sociales, de salud o problemas familiares muchos de los deudores no cumplen con sus obligaciones contraídas con la empresa en el tiempo estipulado, pero al no acontecer lo previsto y a comenzar a tener la empresa iliquidez obliga al gerente a tomar medidas como el de solicitar préstamos bancarios o personales para poder cubrir los diferentes compromisos que tiene con los proveedores y empleados con la expectativa de cobrar la cartera y poder cancelar los préstamos solicitados.

Al preguntar al gerente que estrategias ha utilizado para recaudar los valores vencidos, respondió que al comunicarse con los deudores solicita que solo cancelen el capital si los interese, o le ofrece una reliquidación de la deuda, pero a pesar de estas medidas no ha obtenido repuesta favorable.

Pero el mayor problema se presenta cuando los clientes no pagan completamente la deuda, muchas veces no se los localiza en las direcciones que registran al momento de realizar la venta. En otros casos solo se niegan a cancelar, llegando con amenazas y demandas a la defensoría del pueblo.

El registro de las cuentas por cobrar no existe información exacta porque al no llevar una contabilidad formal y al ser el dueño quien recauda muchos ingresos no son registrados su cobro en la caja, lo que conlleva que la empresa no tenga información fidedigna en cuánto asciende la cartera vencida, la cartera actual y la que está por vencer.

Las cuentas por cobrar representa el dinero en papel o documento que tiene que convertirse en efectivo al momento que se recauden los valores de estos documentos ocasionado por la transferencia de un bien. Es decir un derecho que tiene la empresa.

A pesar de tener cuentas vencidas de años anteriores, en sus estados financieros de DISTBEND no registran las provisiones de cuentas incobrables como lo establece la Ley Orgánica del Régimen Tributario - LORTI en el capítulo Cuarto: DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS - De las deducciones. ART.10.- deducciones, numeral 11. Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

En el Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno establece que para provisionar las cuentas incobrables tienen que cumplir las siguientes condiciones:

- La cuenta por cobrar debe estar registradas por más de 2 años en la contabilidad de la empresa.
- Desde el vencimiento original de la deuda debe haber pasado 3 años.
- El vencimiento total del crédito.
- Que el deudor haya sido declarado insolvente.
- En caso de ser una persona jurídica la deudora que haya sido inhabilitada.

DISTBEND en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de aplicación de la Ley Orgánica Régimen Tributario Interno – LORTI señalado en el párrafo anterior debió haberse realizado la referida provisión de las cuentas incobrable y haber estimado como un gasto, y continuar con el proceso para la recuperación de la cartera vencida y registrarla en otros ingresos

La cartera vencida en DISTBEND de los años 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 suma el valor de \$21.800,15 aproximadamente (cuadro # 1-5).

Los ratios financieros son los que miden las finanzas de una empresa, en el caso de la cuentas por cobrar el indicador que establece la tendencia o movimiento es el de **ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR** este ratio permite saber las veces en que se hace efectivo la cartera, es de mucha importancia porque permite a la empresas saber en cuanto tiempo la cartera se convierte en efectivo.

Para medir la rotación de las cuentas por cobrar se realiza aplicando la fórmula de rotación de las cuentas por cobrar.

$$\text{ROTACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR} = \frac{\text{TOTAL DE VENTAS A CREDITOS}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}}$$

Con la información presentada por el Almacén DISTBEND al cierre del año fiscal 2016 el total de las ventas a créditos fue de: \$68.576,23 y las cuenta por cobrar sumo el valor de: \$21.815. Para medir el índice de liquidez ese año el resultado fue:

<b>ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR</b>	68.567,23 USD	3,14	Veces
	21.815,00 USD		

El resultado demuestra la situación de iliquidez por la que está atravesando el almacén **DISTBEND**, La cartera de cuentas por cobrar rota 3,14 veces al año, es decir 3 veces al año.

En el desarrollo de este trabajo investigativo se evidencio con todo lo ante expuesto que esta empresa internamente presenta problema que no han sido resuelto por parte de la administración.

- Falta de políticas de ventas. Este instrumento permitiría tanto al propietario, como los empleados de DISTBEND saber a quién deben vender, como deben vender, cuando de venderse y a qué precios, estas directrices son las que permiten el crecimiento empresarial.
- Falta de políticas de cobranzas.
- Ausencia de personal capacitado en ventas y cobranzas.
- Falta de plataforma informática.
- Ausencia de control interno en la empresa.

Estos problemas han ocasionado que en los últimos años el aumento de las cuentas por cobrar que se han convertido en cuentas vencidas, el dueño para evitar que seguir perdiendo ha reducido las ventas a crédito, pero ha ocasionado una disminución en las ventas en estos dos últimos años, porque un bajo porcentaje de cliente compra al contado, al no recaudar a tiempo la cartera y reducir la ventas, la empresa atraviesa por un grave problema de iliquidez.

En el siguiente informe demuestra el total de cartera vencida que la empresa DISTBEND ha ido acumulando en estos últimos años.

DISTBEND en el año 2011 registra una cuenta por cobrar incobrable que no ha sido provisionada en los estados financieros por el valor \$ 2.785,00 (véase anexo # 1).

En el año 2012 detalla según la información registrada por la cajera de DISTBEND la cartera vencida asciende a \$ 4.000,00 (véase anexo # 2).

La cartera vencida para el año 2013 suma un valor de \$ 3.846,27 (véase anexo # 3) este valor debería haber sido a esta fecha provisionado como una cuenta incobrable.

Para el año 2014 se registra una cartera vencida que suma el valor de \$ 2.795,07 (véase anexo # 4). Para año 2017 estos valores deben ser registrados y provisionados como cuentas incobrables.

En el año 2015 registra una cuenta por cobrar incobrable de \$ 8.373,81 (véase anexo # 5) Estos valores se registran como cuenta por cobrar.

Al no provisionar las cuentas incobrables, tampoco registran estos valores como gastos, perjudicando a la empresa al momento de calcular el pago de impuesto a la renta.

## **Conclusiones**

Este caso de estudio permitió dejar en claro la existencia de factores negativos inmersos dentro de la empresa DISTBEND, la falta de administración y de políticas en las distintas áreas del almacén, la centralización de las actividades y la falta de comunicación por parte del gerente han generado un incorrecto manejo del establecimiento.

Actualmente dentro de las empresas comerciales existen problemas que afectan la rentabilidad de las mismas generados por su administración, en donde la dirección juega un papel protagónico junto a normativas que se deben cumplir tanto en lo interno y externo. La finalidad es optimizar el estado de resultados del comercial DISTBEND mediante el uso de evaluaciones técnicas y procedimientos factibles.

DISTBEND es una empresa con 11 años servicio, ofertando diferentes productos a la comunidad babahoyense, esta se encuentra legalmente formada por las leyes impuestas por el estado ecuatoriano. La constante evolución del mercado y las nuevas herramientas tecnológicas que se encuentran disponibles, las empresa deben adaptarse a cambios desafiantes del mundo moderno para así mejorar su administración interna y así brindar un mejor servicio a sus clientes.

## Bibliografía

ACHING GUZMAN, C. (2016). *MATEMATICA FINANCIERA PARA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES*. PERU: MYPES.

ACHING GUZMAN, C. (2016). *MATEMATICAS FINANCIERA PARA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES*. PAG. 19. PERU: MUPES.

Aching Guzman, C. (2016). *Matematicas financieras para tomas de decisiones empresariales*. Pagina 34. PERU: MYPES.

Bueno, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable* Pag. 54. España: Librería-Editorial Dykinson.

Castro, A., & Morales, J. (2014 p.107). *CRÉDITO Y COBRANZA*. MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

Elgueta, M. C. (2014). *El vendedor. Funciones y perfil (Procesos de venta)* pag. 48. Madrid: Editex S.A.

García, J. C. (2003). *Gestión moderna del comercio minorista: el enfoque práctico de las tiendas de éxito* pag. 23. Madrid: ESIC Editorial.

Mateo, A. (2005). *Manual de ventas y negociación* pag. 7. libros en Red.

Paredes, B. F. (2004). *Diccionario de Términos Fiscales* Pag. 145. Mexico: Fiscales ISEF.

Parkin, M. (2016). *Microeconomia septima edision* Pag. 210. Mexico: PEARSON EDUCATION.

SRI. (2013). *REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCION Y*. 2013: REGISTRO OFICIAL.

SRI -LORTI. (2014-). *LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO LORTI*. QUITO:  
REGISTRO OFICIAL.

Superbancos. (22 de 11 de 2012). Obtenido de <http://www.superbancos.gob.ec>

TRIBUTARIO, C. O. (2011). Obtenido de [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec):  
<file:///C:/Users/User/Downloads/Resumen%20reforma%20Noviembre%202011.pdf>

William J. Stanton, M. J. ( 2004). *Fundamentos de Marketing 13va Edición Págs. 604 al 607*. Mc  
Graw Hill.

Anexos.

**ANEXO # 1**

**Informe de cartera por cobrar Vencida**

<b>Clientes</b>	<b>Fecha de inicio de Crédito</b>	<b>Meses de Créditos</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor</b>
<b>CARTERA VENCIDA AÑO 2011</b>				
Cliente # 1	1/1/2011	10	75,00	750,00
Cliente # 2	18/6/2011	12	169,58	2035,00
<b>TOTAL DE CARTERA VENCIDA</b>				<b>2.785,00</b>

**ANEXO # 2**

<b>CARTERA VENCIDA AÑO 2012</b>				
Cliente # 3	18/6/2012	12	251,67	3020,00
Cliente # 4	21/6/2012	4	245,00	980,00
<b>TOTAL DE CARTERA VENCIDA</b>				<b>4.000,00</b>

**ANEXO # 3**

<b>CARTERA VENCIDA AÑO 2013</b>				
Cliente # 5	1/6/2013	10	164,63	1646,27
Cliente # 6	1/6/2013	12	183,33	2200,00
<b>TOTAL DE CARTERA VENCIDA</b>				<b>3.846,27</b>

**ANEXO # 4**

<b>CARTERA VENCIDA AÑO 2014</b>				
Cliente # 7	27/6/2014	10	129,51	1295,07
Cliente # 8	15/10/2014	12	125,00	1500,00
<b>TOTAL DE CARTERA VENCIDA</b>				<b>2.795,07</b>

**ANEXO # 5**

<b>CARTERA VENCIDA AÑO 2015</b>				
Cliente # 9	2/2/2015	4	170,25	681,00
Cliente # 10	11/2/2015	4	200,00	800,00
Cliente # 11	14/2/2015	4	212,50	850,00
Cliente # 12	27/2/2015	10	119,00	1190,00
Cliente # 13	10/3/2015	4	75	300,00
Cliente # 14	30/6/2015	4	35,00	140,00
Cliente # 15	24/7/2015	18	199,27	3586,81
Cliente # 16	15/8/2015	4	206,50	826,00
<b>TOTAL DE CARTERA VENCIDA</b>				<b>8.373,81</b>

## **ANEXO # 6**

### **Entrevista realizada al Gerente Propietario del Almacén DISTBEND**

**1.- ¿En qué año fue constituida la empresa?**

La empresa fue creada en el año 2007.

**2.- ¿Con que entidades tiene obligaciones?**

La empresa tiene obligaciones con las siguientes entidades: El Servicio de Rentas Interna - SRI, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IEISS, y Ministerio de Relaciones Laborales – MRL.

**3.- ¿Con cuántos departamentos cuenta la empresa?**

La empresa cuenta con dos departamentos que son: el departamento de ventas y el departamento de Administración el cual lo maneja el gerente propietario y una cajera.

**4.- ¿Es obligado a llevar contabilidad?**

Si está obligado a llevar contabilidad.

**5.- ¿En el 2017 a cuanto ascendió los ingresos?**

\$ 126.262,44 ctvo.

**6.- ¿Existen políticas en la empresa?**

El propietario de la empresa nos comunicó que la empresa no cuenta con políticas.

**7.- ¿Desde qué año existe carteras vencidas?**

La empresa cuenta con carteras vencidas desde el año 2011.

**8.- ¿De cuánto es el valor de la cuentas por cobrar?**

Según el propietario el valor de las cuentas por cobrar en la cartera vencida es de \$ \$21.800,15.