



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA APLICAR NORMAS ISO
9001-2008 EN LOS CRÉDITOS DE IMPORTADORAS DE ACCESORIOS DE
VEHÍCULOS EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

AUTOR:

MARÍA JOSÉ PAREDES VERA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTOR:

CPA. ING. COM. DELGADO LOOR, FABIÁN ANDRÉS, MGS

Guayaquil, Ecuador

16 de septiembre de 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo titulación, fue realizado en su totalidad por, Paredes Vera María José como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR

f. _____

CPA. Ing. Com. Delgado Llor, Fabián Andrés, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.

Guayaquil, a los 16 días del mes de septiembre del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Paredes Vera María José

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: *Propuesta metodológica para aplicar normas ISO 9001-2008 en los créditos de importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena*, previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 16 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR

f. _____

Paredes Vera, María José



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Paredes Vera María José

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: *Propuesta metodológica para aplicar normas ISO 9001-2008 en los créditos de importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena*, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR

f. _____

Paredes Vera, María José

Reporte Urkund

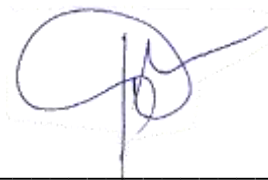
<https://secure.orkund.com/view/104797007-568262-124928#/details/findings/matches/149>

Original

Document Information

Analyzed document	TT_MARIA_PAREDES.docx (D109930765)
Submitted	6/30/2021 5:24:00 AM
Submitted by	
Submitter email	maria.paredes19@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	fabian.delgado.ucsg@analysis.orkund.com

TUTOR



f.

CPA. Ing. Com. Delgado Loor, Fabián Andrés, Mgs

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación agradezco a Dios por haberme dado la fuerza para culminar este proceso profesional en mi vida.

Agradezco a mis padres porque son mis pilares quienes me han apoyado en todo momento y me han dado aliento cada día para seguir y retomar mis fuerzas.

Agradezco a mis docentes quienes compartieron sus conocimientos y sus experiencias desde el principio hasta el fin.

Agradezco a cada persona que Dios puso en mi camino para alentarme y no dejarme vencer por los obstáculos que se me presentaban.

María José

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación lo dedico en especial a Dios porque cumplió en mi vida su palabra de fortaleza.

A mi amada madre que siempre confió en mí y me motivaba y a mi hermana que siempre estuvo apoyándome cuando más necesitaba de mi familia, Dios me bendijo al dármelas en mi vida.

“Todo lo puedo en Cristo que me fortalece” Filipenses 4:13

María José



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____
CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSc.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____
Ing. Diez Farhat, Said Vicente, Ph.D.
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f. _____

CPA.ING.COM. Delgado Loor, Fabián Andrés, MGS

TUTOR

Índice

Introducción	2
Antecedentes	2
Problemática	3
Justificación	5
Objetivos	5
<i>Objetivo General</i>	5
<i>Objetivos Específicos</i>	5
Preguntas de Investigación o Hipótesis	6
Limitación	6
Delimitación	7
Capítulo 1. Fundamentación Teórica	8
Marco Teórico	8
<i>Teoría del Dinero y el Crédito</i>	8
Teoría de Trilogía de Jurán	11
<i>Planificar la Calidad</i>	13
<i>Control de Calidad</i>	13
<i>Mejora de la Calidad</i>	14
Marco Conceptual	15
<i>Riesgo de Crédito</i>	15
<i>Crédito</i>	20
Ventajas y desventajas de los créditos	22
<i>Medios de Pago</i>	23
<i>Gestión de Calidad</i>	25
Marco Referencial	34
<i>Caso de Cartas de Créditos en México</i>	34

<i>Caso de Créditos en Importadora de Accesorios de Vehículo en Guayaquil ..</i>	34
<i>Caso de Créditos en Importadoras de Accesorios Alonzo en Cuenca</i>	35
Marco Normativo Legal.....	36
Normas ISO 9001:2008.....	36
Código orgánico de la producción, comercio e inversión Reg. Oficial No.056. ..	37
Super de Bancos y Seguros de Ecuador.....	37
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador	37
Normas Reglamentarias de Comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.....	40
Ley del Registro Único de Contribuyentes	41
Capítulo 2. Metodología de la Investigación	43
Diseño de Investigación.....	43
En definitiva, la metodología de investigación científica:.....	43
Diseño de Investigación Observacional.	43
Diseño de Investigación Prospectivo.....	43
Investigación Transversal.....	44
Tipos de Investigación.....	44
Investigación Concluyente Descriptiva.	44
Fuentes de Información.	45
Fuentes Primarias.	45
Fuentes Secundarias.	45
Tipos de Datos.	46
Datos Cuantitativos.	46
Datos Cualitativos.	46
Enfoque de Investigación.....	47
Enfoque Mixto.....	47
Herramientas de Investigación.....	48
Entrevista.....	48

<i>Encuesta</i>	49
Población	49
Muestra	50
<i>Guía de Entrevista N° 1 con Experto</i>	52
<i>Guía de Entrevista N° 2 con Experto</i>	53
<i>Guía de Preguntas para Encuestas a clientes</i>	54
Resultados.....	70
Conclusión de la Investigación.....	70
Capítulo 3. Propuesta Metodológica.....	74
Conocimiento del Negocio	74
Filosofía de la Entidad.....	74
Misión.....	74
Visión.....	74
Objetivos.....	74
<i>Objetivo General</i>	74
<i>Objetivos Específicos</i>	74
Organigrama Funcional	75
Planteamiento del Problema	75
Aplicación de la Propuesta	75
<i>Funciones</i>	75
Políticas y Procedimientos de Crédito.....	82
<i>Política de Documento de Identidad</i>	82
<i>Política de Capacidad de Endeudamiento</i>	82
<i>Política de Estabilidad Domiciliaria</i>	84
<i>Política de Estabilidad Laboral</i>	84
<i>Otorgamiento de Crédito</i>	84
<i>Requisitos para otorgar Crédito</i>	84

<i>Documentación que firma el Cliente y Garante</i>	85
<i>Tabla de Amortización</i>	85
<i>Plazos del Crédito</i>	86
<i>Garantía del Producto</i>	87
<i>Tasa de Interés</i>	87
<i>Recargo por Mora</i>	87
<i>Planificar la Calidad</i>	90
<i>Control de Calidad</i>	90
<i>Mejora de la Calidad</i>	90
Conclusiones	91
Recomendaciones	93
Referencia	94

Lista de Tablas

Tabla 1. Cantón de Santa Elena en el que vive	55
Tabla 2. Tipo de vehículo que posee para movilizarse	56
Tabla 3. Tipo de vehículo para trabajar o uso personal	57
Tabla 4. Frecuencia de compras de accesorios de vehículos dentro de la provincia de Santa Elena.....	58
Tabla 5. Variedad en accesorios de vehículos en las importadoras de la provincia de Santa Elena.....	59
Tabla 6. Precios de venta de los accesorios para vehículos en la provincia de santa elena	60
Tabla 7. Importadoras de venta de accesorios para automóviles en la provincia de Santa elena.....	61
Tabla 8. Lugar de compras de accesorios de vehículos	62
Tabla 9. Monto en el que invierte el cliente en las compras de accesorios de vehículos.	63
Tabla 10. Variedad de importadoras de vehículos en la provincia de Santa Elena.....	64
Tabla 11. Santa Elena como zona de mayor movimiento de venta de accesorios para vehículos.....	65
Tabla 12. Créditos directos a aplicar según el monto total de compra en los accesorios y piezas de vehículos en las importadoras de Santa Elena.	66
Tabla 13. Implementación de control de verificación de datos de los clientes para otorgárseles créditos en importadoras de Santa Elena.	67
Tabla 14. Ingreso de importadoras de alta potencia en la venta de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena con costos más bajos.	68
Tabla 15. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.	71
Tabla 16. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.	72

Tabla 17. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.....	73
Tabla 18. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.	74
Tabla 19. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.....	75
Tabla 20. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Contador de una Importadora de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.	76
Tabla 21. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Contador de una Importadora de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.	77
Tabla 22. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Contador de una Importadora de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.	78
Tabla 23. Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Contador de una Importadora de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.....	79
Tabla 24. Perfil del Gerente o Propietario	76
Tabla 25. Perfil del Contador	77
Tabla 26. Perfil del Asistente Administrativo.....	78
Tabla 27. Perfil del Analista de Crédito.....	79
Tabla 28. Perfil del Vendedor	80
Tabla 29. Perfil del Asistente Administrativo.....	81
Tabla 30. Calificaciones Crediticias.....	83
Tabla 31. Cartera de Consumo por Monto.....	86
Tabla 32. Recargos por Mora.....	87

Lista de Figuras

Figura 1 Importación de Autopartes en Centroamérica	4
Figura 2. Transformación del Intercambio del Crédito	8
Figura 3. Evolución de la Teoría del Dinero y el Crédito.....	9
Figura 4. Procesos de la Trilogía de Jurán.....	12
Figura 5. Planificar según Jurán.....	13
Figura 6. Control de Calidad según la Teoría de Jurán.....	14
Figura 7. Mejora de la Calidad según la Teoría de Jurán	15
Figura 8. Nivel de Riesgo	25
Figura 9. Componentes de los Sistemas de Gestión de Calidad	33
Figura 10. Proceso de Análisis de Crédito.....	35
Figura 11. Formulario de Crédito On Line	36
Figura 12. Calculadora de Muestras Clientes	51
Figura 13. <i>Cantón de Santa Elena en el que vive</i>	55
Figura 14. <i>Tipo de vehículo que posee para movilizarse</i>	56
Figura 15. <i>Tipo de vehículo para trabajar o uso personal</i>	57
Figura 16. <i>Frecuencia de compras de accesorios de vehículos dentro de la provincia de Santa Elena</i>	58
Figura 17. <i>Variedad en accesorios de vehículos en las importadoras de la provincia de Santa Elena</i>	59
Figura 18. <i>Precios de venta de los accesorios para vehículos en la provincia de Santa Elena</i>	60
Figura 19. <i>Importadoras de venta de accesorios para automóviles en la provincia de Santa Elena</i>	62
Figura 20. <i>Lugar de compras de accesorios de vehículos</i>	63
Figura 21. <i>Monto en el que invierte el cliente en las compras de accesorios de vehículos</i>	64
Figura 22. <i>Variedad de importadoras de vehículos en la provincia de Santa Elena.</i>	65
Figura23. <i>Santa Elena como zona de mayor movimiento de venta de accesorios para vehículos.</i>	66

Figura 24. <i>Créditos directos a aplicar según el monto total de compra en los accesorios y piezas de vehículos en las importadoras de Santa Elena.....</i>	67
Figura 25. <i>Implementación de control de verificación de datos de los clientes para otorgárseles créditos en importadoras de Santa Elena.....</i>	68
Figura 26. <i>Ingreso de importadoras de alta potencia en la venta de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena con costos más bajos.....</i>	69
Figura 30. Flujograma sin Políticas de CréditoFIN	88
Figura 30 Flujograma Aplicando Normas ISO 9001:2008 en Políticas de Crédito¿Pago de contado?	88
Figura 28. Flujograma sin Políticas de Crédito	88
Figura 31. Flujograma Aplicando Normas ISO 9001:2008 en Políticas de Crédito.....	89
Figura 32. Análisis de Gestión según Jurán.....	90

Lista de Apéndice

Apéndice A. Entrevista a Expertos Propietario de Importadora de Accesorios de Vehículos..... 98

Apéndice B. Entrevista con Experto Contador de Importadora de Accesorios de Vehículos..... 102

Resumen

El presente trabajo de investigación es una propuesta metodológica de aplicación de las normas ISO 9001:2008, en el proceso de aprobación de créditos a clientes de importadoras de vehículos en la Provincia de Santa Elena, en donde se busca realizar una gestión de calidad al momento de otorgar créditos a usuarios que cumplan las políticas y procedimientos de control para que puedan beneficiarse de los productos que venden en las importadoras del cantón.

Durante esta carrera y como rol de consumidor, se puede conocer que los clientes al momento de realizar compras de accesorios o piezas de vehículos por sus montos en su gran mayoría lo hacen con tarjetas de crédito y al contado, por cuanto las importadoras de accesorios y piezas de vehículo en la provincia de Santa Elena, no otorgan créditos directos por una posible ausencia de políticas y procedimientos bajo las normas de control crediticio y gestión de calidad, las mismas que garanticen el cumplimiento de pagos sin que haya una cartera de clientes vencida.

Por lo tanto, el trabajo de investigación se lo realizó en tres capítulos, en el Capítulo I, Marco teórico, se definieron las palabras claves relacionadas al tema principal; a continuación, en el Capítulo II, se desarrolló la Metodología de la Investigación, donde se definió el diseño de investigación observacional prospectivo, tipo de investigación concluyente descriptiva, mediante fuentes de información primaria y secundaria, con tipo de datos cuantitativa y cualitativa, bajo un enfoque mixto, utilizando las herramientas de investigación como son las entrevistas y encuestas.

Y, por último, en el Capítulo III, Propuesta Metodológica, en donde se realizó la aplicación de las Normas ISO 9001:2008 en las políticas y procedimientos de créditos en las importadoras de accesorios de venta de vehículos en la provincia de Santa Elena, finalizando con las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Palabras claves: Normas ISO 9001:2008, gestión de calidad, riesgo crediticio, crédito, importadoras, políticas de crédito, tabla de amortización, central de riesgo.

Abstract

This research paper is a methodological proposal for the application of ISO 9001:2008 standards in the process of approving credit to customers of car importers in the Province of St. Elena, where the quality is to ensure quality management when granting credit to users who comply with control policies and procedures so that they can benefit from the products they sell in the importers of the canton. During this race and as a consumer, it can be seen that when buying accessories or vehicle parts for their amounts, the vast majority of customers do so with credit cards and cash, since the importers of accessories and vehicle parts in the province of St. Helena do not grant direct credit due to a possible lack of policies and procedures under the credit control and quality management standards. the same that ensure that payments are made without an overdue client portfolio.

Therefore, the research work was carried out in three chapters, in Chapter I, Theoretical Framework, the key words related to the main theme were defined; then, in Chapter II, the Research Methodology was developed, in which the design of prospective observational research was defined, type of conclusive descriptive research, using primary and secondary information sources, with data type quantitative and qualitative, under a mixed approach, using research tools such as interviews and surveys.

Finally, Chapter III, Methodological Proposal, in which the ISO 9001:2008 standards were applied to credit policies and procedures for importers of vehicle accessories in the province of St. Helena, concluding with the conclusions and recommendations of the study.

Keys Words: ISO 9001:2008 standards, quality management, credit risk, credit, importers, credit policies, amortization table, and central risk.

Introducción

Antecedentes

El emprendimiento de creación de una importadora para la comercialización de accesorios de vehículos de marcas frecuentes usadas por los usuarios, toma gran expectativa en la competencia y factibilidad en el mercado por los costos y valores en el medio, por lo tanto, en el Ecuador según informes del Censo Nacional Económico las importadoras de accesorios de vehículos se han visto involucradas en los diferentes cambios y exigencias competitivas en cuanto a la calidad de los procesos bajo normas estandarizadas como la ISO.(OICA, 2020)

“El sector automotriz impulsa a las diferentes industrias del sector productivo del país como la siderúrgica, metalúrgica, metalmecánica, petrolera, petroquímica, del plástico, vidrio, electricidad, robótica e informática. Permite la integración de muchos actores, tanto para las ensambladoras que imponen los estándares productivos; así como para las firmas autopartistas proveedoras de partes y piezas”. (PROECUADOR, 2017)

En cuanto a la información nacional es importante saber que 106 de los 245 sectores de la economía se relacionan directamente con el sector automotriz, involucrando a la venta de vehículos y accesorios relacionadas como neumáticos, autopartes, lubricantes, etc. Por lo que, de acuerdo la información del Censo Nacional Económico (OICA, 2020) existen 29.068 establecimientos económicos dedicados a actividades de comercio automotriz, de los cuales el 70% corresponde a establecimientos que realizan mantenimiento y reparación de vehículos automotores, mientras que el 30% restante se dedica a la venta de partes, piezas y accesorios de vehículos.

Por lo tanto, se debe considerar también que los costos de las partes y piezas de vehículos es un factor muy importante para los propietarios de vehículos, que en su gran mayoría al no contar con el efectivo de los valores que genera estas piezas solicitan créditos directos en las importadoras para la respectiva reparación del automotor.

Ante estos acontecimientos, se puede decir que el control de cartera de crédito en el sector de accesorio de vehículos va tomando mayor fuerza, por la competencia y facilidad de créditos que otorgan en las grandes ciudades del país como Guayaquil, Quito y Cuenca, por esta razón, es necesario aplicar una metodología donde se pueda aplicar normas de control de información crediticia al momento de solicitar un crédito en importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena.

Problemática

La Organización Internacional de Constructores de Automóviles (OICA, 2020), registró en sus estadísticas un auge creciente del uso de vehículos para movilización entre el año 2016 al 2020, por lo que permite el incremento y apoyo al desarrollo de centros técnicos automotrices en las que se debe brindar mantenimientos de los accesorios de los vehículos adquiridos por los clientes.

Sin embargo PROECUADOR (2017), realizó un análisis sobre las importaciones realizadas por Centroamérica referente a las partes y repuestos de vehículos, teniendo como resultado un incremento de 5.46% referente al año anterior, por lo tanto, existen partes y repuestos ecuatorianos que tiene arancel bajo o 0% lo que permite ser competitivo en este mercado.

Central América Data, indicó la sobre la variación e incremento que ha tenido la venta de accesorios de vehículos lo siguiente:

El sector automotriz impulsa a las diferentes industrias del sector productivo del país como la siderúrgica, metalúrgica, metalmecánica, petrolera, petroquímica, del plástico, vidrio, electricidad, robótica e informática. Permite la integración de muchos actores, tanto para las ensambladoras que imponen los estándares productivos; así como para las firmas autopartistas proveedoras de partes y piezas. (CAD, 2021)

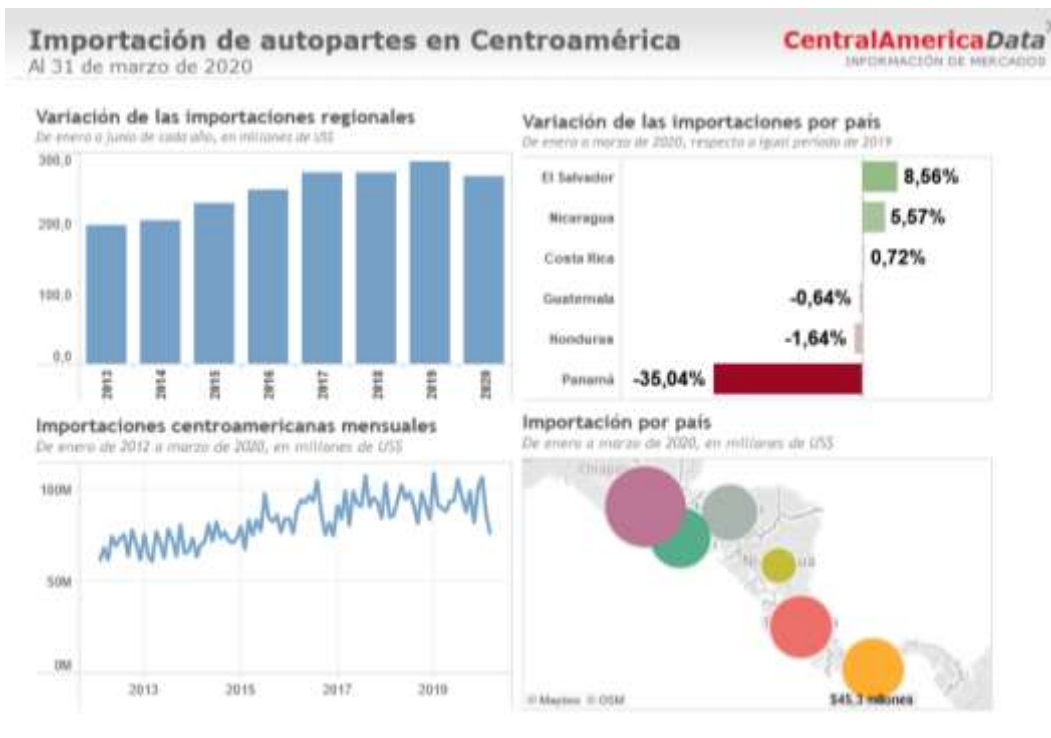


Figura 1
Importación de Autopartes en Centroamérica

Nota: Importación de Autopartes en Centroamérica, Tomado de Centro América Data, Adaptado por Pro Ecuador, Año 2021, https://www.centralamericadata.com/es/article/main/Crece_el_negocio_de_autopartes_en_Centroamerica?u=7f350ef9ac12eab81cf805a097cfb986&s=n&e=2&mid=

Las empresas ecuatorianas que aplican un sistema de calidad basado en las Normas ISO 9001, enfocan sus operaciones a la identificación, planificación, verificación y control de actividades que garanticen la satisfacción y expectativas de los clientes, con un correcto enfoque a la gestión de los procesos de la empresa. (OICA, 2020)

Por lo tanto, el sector de las autopartes como se encarga del abastecimiento automotriz y sus diferentes tipos de componentes, piezas y accesorios de reposición para el continuo mantenimiento o reparación de los vehículos, consideran cuatro ramas que son: fabricantes, importadoras, ensambladores y distribuidores. En la que en esta investigación se tomará de referencia las importadoras de accesorios de vehículos y su análisis para evitar una cartera vencida de morosidad. (OICA, 2020)

Es decir que, de acuerdo a lo expuesto anteriormente, el problema de los créditos en importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena, sería la falta de proceso de control de calidad en los documentos e información de los clientes, por lo que genera un riesgo crediticio afectando a los activos del negocio al no cumplirse el compromiso de pago pactado en el documento firmado entre la empresa y cliente.

Justificación

La presente propuesta metodológica servirá de guía a las importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena, al momento de implementar créditos directos mediante procedimientos y normas de control según la ISO 9001:2008, con la finalidad de, evitar tener una cartera de morosidad, a causa de la falta de comprobación en la estabilidad domiciliaria y laboral de un cliente.

En el ámbito educativo, esta investigación aportará directamente a los futuros estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, tomando como referencia información actualizada hasta el año 2020, en la provincia de Santa Elena, para guía comparativa y ampliación profunda en otros sectores de importadoras de accesorios de vehículos.

En la parte social, lo que se busca de la propuesta es generar una fuente para que los usuarios se sientan satisfechos en la implementación de créditos directos en importadoras de accesorios de vehículos de la provincia de Santa Elena, haciendo hincapié en cubrir las necesidades no sólo a este sector, sino también, a los cantones aledaños, por cuanto tienen una serie de limitaciones como el gasto exagerado al tener que viajar a otras ciudades para adquirir los productos de las marcas de sus vehículos.

Objetivos

Objetivo General

Aplicar una metodología de las Normas ISO 9001:2008 en los créditos de importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena, para evitar el riesgo de cartera vencida mediante procesos de control.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teórica, conceptual y legalmente todos los procesos normativos de validación para la aprobación de los créditos en las importadoras de accesorios de vehículos.

- Determinar los métodos propuestos para evitar falsa información e incremento de cartera vencida en los créditos otorgados a clientes mediante los sistemas canalizados en importadoras de accesorios de vehículos.
- Analizar como la aplicación de las Normas ISO 9001:2008 influye al momento de otorgar créditos en el control de verificación de información del cliente y reduce el incremento de cartera vencida en importadoras de accesorios de vehículos.
- Evaluar los diferentes canales de información de los ciudadanos para la aprobación de los créditos en importadoras de accesorios de vehículos.
- Identificar otros métodos o controles de cartera de crédito para que sean aplicados en importadoras de accesorios de vehículos.
- Validar el procedimiento de políticas de crédito en las importadoras de accesorios de vehículos.

Preguntas de Investigación o Hipótesis

- ¿Cómo la aplicación de Normas ISO 9001-2008 incide en la cartera de crédito de las importadoras de accesorios de vehículos?
- ¿De qué manera influye las Normas ISO 9001-2008 en la verificación de la información del cliente?
- ¿Cuáles son las razones para que las importadoras de accesorios de vehículos sean vulnerables al incremento de cartera de crédito?
- ¿Qué debería hacer la importadora de accesorios de vehículos para evitar una cartera de crédito vencida?
- ¿Cómo la situación actual del sector de importadoras de accesorios de vehículos afecta a la cartera de crédito?
- ¿Cuáles son las alternativas de mejora para aplicar las Normas ISO 9001-2008 en el sector de importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena?

Limitación

Las posibles limitaciones presentadas en esta investigación se podrían considerar que es la falta políticas de crédito para poder verificar la información personal, crediticia y laboral de los clientes al momento de aprobar un crédito; por esta razón, al aplicar las Normas ISO 9001:2008 se podrá desarrollar una gestión de calidad

y evitar la cartera de crédito vencida en las importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena.

Delimitación

La delimitación de la presente investigación se basa en el análisis de cómo reducir el riesgo de cartera de crédito vencida en las importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena, según las Normas ISO 9001-2008 comprendida del periodo 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020. Dicha investigación se llevará a cabo en el sector comercial de Santa Elena, en el área de accesorios de vehículos.

Capítulo 1. Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Teoría del Dinero y el Crédito

Con la finalidad de, comprender las actividades en los niveles microeconómicos en las pymes, se considerará pertinente efectuar un estudio general y resumido de las teorías económicas, por lo que este proyecto de investigación se basará en un marco teórico en la que intervienen establecimientos económicos para el desarrollo en el mercado, considerando así entre los diferentes procesos que interviene al momento de la concesión de crédito y la gestión del riesgo.

Por esta razón, Molina et. ál, mencionaron que, con el desarrollo de mercados y nuevos métodos de intercambios en las actividades crediticias, la teoría del dinero y el crédito, en la economía crediticia el crédito reemplaza al bien del cambio, de tal forma que, son vendidos bienes contra una promesa de recibir en el futuro el mismo valor más los intereses acordados (2020, p. 36).

Por lo tanto, se puede indicar que el crédito es el intercambio de dinero en el que una de las partes adquiere una obligación en un tiempo, monto y condiciones determinadas de forma contractual acordado de manera voluntaria velando los intereses de cada quien.



Figura 2.

Transformación del Intercambio del Crédito

Nota: Transformación del Intercambio del Crédito, Elaboración Propia.

Por esta razón, Molina et. ál., indicaron que este tipo de actividad crediticia genera riesgos para aquellos que aprueban créditos y pensando en esta acción recomendaron implementar mecanismos, procedimientos o políticas que puedan controlar la cartera de clientes sin que caiga en morosidad (2020, p. 37).

La teoría del dinero y el crédito es una consecuencia de la teoría de Keynes, quien ya introdujo las variables del ahorro y la inversión, que se regulan por el enfoque monetarista cuando se introduce al Estado y al Banco Central como entes reguladores y de respaldo. (Mejía, 2020)

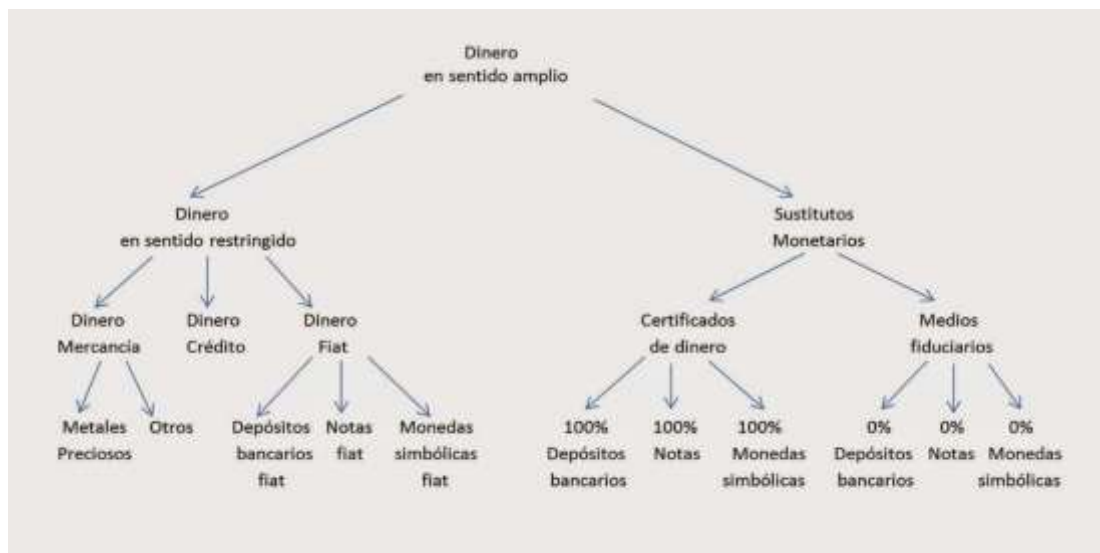


Figura 3.
Evolución de la Teoría del Dinero y el Crédito

Nota: Evolución de la Teoría del Dinero en sentido amplio, Tomado de Clasificación del Dinero, Adaptado por Economía, Año 2021, <https://econo-miaytuya.blogspot.com/2015/01/la-clasificacion-del-dinero-en-sentido-amplio/>

Por esta razón, señaló Mejía que el dinero y el crédito según su esencia verdadera, es de carácter real, y, según su forma, de carácter monetario. Mediante el crédito se hace factible el mejor aprovechamiento económico de aquellas existencias de bienes que no se encuentran normalmente en el mercado y cuya expresión monetaria son aquellos importes que no puede cancelarse en efectivo. (2020, p. 38)

Sin embargo, el generar un crédito también conlleva riesgos inmersos que deben ser controlados bajo la necesidad de su óptimo manejo en la que involucra la gestión de riesgo que debe ser evaluado y cuantificado, como lo conceptualizaron Molina *ed. át.*, que es el proceso mediante el cual se identifica, mide y controla la exposición al riesgo, la administración del riesgo financiero se ha convertido en una herramienta esencial para la supervivencia de cualquier negocio donde se establecerá las acciones correctivas y preventivas de forma oportuna (2020, p.50).

Molina *ed. át.*, continúan indicando que, este enfoque se caracteriza por integrar las diferentes exposiciones al riesgo bajo los criterios de interés según la situación. La exposición al riesgo se refiere a la medida en que las contingencias externas afectan el desempeño de una actividad financiera. La falta de pautas claras para medir la exposición al riesgo es el obstáculo más importante para evaluarlo. En el tema de los créditos por parte de las importadoras o empresas pymes, antes de manejar el riesgo, se debe integrar al estudio el ambiente en el que el riesgo se desarrolla; es decir, tomar en cuenta factores como las necesidades de la sociedad, el avance tecnológico, el estado de la situación política, entre otros.

Primero transforman los documentos (por ejemplo, balances, cuentas de pérdidas y ganancias) que reciben de sus clientes.

En segundo lugar, visitan personalmente a sus clientes para hacerse una idea de las condiciones y la atmósfera de sus condiciones de vida y posibilidades de pago. Son estas observaciones directas de la realidad económica las que proporcionan una certeza que se puede percibir.

En tercer lugar, preparan un informe crediticio que resume las consultas realizadas hasta la fecha: comentarios sobre el objeto a ser financiado y la posible garantía; la solvencia crediticia del cliente y la evaluación interna (calificación); el propósito y el plazo del préstamo; finalmente, diferentes datos sobre el prestatario (dirección, duración de la relación bancaria, número de cuenta). (Molina, 2020)

Teoría de Trilogía de Jurán

La Teoría de Jurán, es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades del cliente, por lo que conlleva a un conjunto de características en la planificación de la calidad (Jurán, 2020).

Es decir que, calidad se entiende como la ausencia de procesos que hacen retrasar las acciones, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, carteras vencidas, información de clientes sin fundamento por lo que hacen retrasar la visión de la empresa (Moreno, 2020).

Los principios de calidad y la organización que se obtuvo al aplicar la teoría de Jurán en una empresa, como resultado se consiguió: a) Dirigir la calidad desde el nivel de dirección principal; b) Hacer participar a la fuerza laborar en la calidad; c) Revisar la estructura de procedimientos y políticas para incluir la calidad, permitieron que sean corregidos teniendo de consecuencia la satisfacción del cliente (Barajas, 2020).

Finalmente, como lo conceptualizó Moreno, en la lista de prioridades de Juran, el mejoramiento de la calidad ocupa un primer lugar, en este sentido, ha elaborado una propuesta estructurada en la que se incluye una lista de responsabilidades:

- Crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento.
- Exigir el mejoramiento de la calidad; incorporarlo a la descripción de cada tarea o función.
- Crear la infraestructura: instituir un consejo de la calidad; seleccionar proyectos para el mejoramiento; designar equipos; proveer facilitadores.
- Proporcionar capacitación acerca de cómo mejorar la calidad.
- Analizar los progresos en forma regular.
- Expresar reconocimiento a los equipos ganadores.
- Promocionar los resultados.
- Estudiar el sistema de recompensas para acelerar el ritmo de mejoramiento.
- Mantener el impulso ampliando los planes empresariales a fin de incluir las metas de mejoramiento de la calidad.

Los tres procesos se relacionan entre sí, todo comienza con la planificación de la calidad y el objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes. (2020, p. 21)

Trilogía de Juran



Figura 4.

Procesos de la Trilogía de Jurán

Nota: Proceso de la Trilogía de Jurán referente a la Calidad, Tomado de Instituto Tecnológico de Ciudad Madero, Adaptado por Gestión de Calidad, Año 2020, https://www.academia.edu/28382651/Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad_-_Joseph_Juran

Procesos de la Trilogía de Juran

Las recomendaciones de Juran se concentran en tres procesos de calidad principales, llamados la **Trilogía de calidad**: a) Planificación de la calidad, el proceso de preparación para cumplir los objetivos de calidad; b) control de calidad, el proceso de satisfacer los objetivos de calidad durante las operaciones; y, c) mejora de la calidad, el proceso de alcanzar niveles de desempeño sin precedentes (Moreno, 2020).

Se indicó que, en la época cuando se propuso esta estructura, pocas empresas participaban en actividades importantes de planificación o mejora, sin embargo, al aplicar continuamente la teoría de Jurán se ha promovido un cambio cultural significativo en la forma de pensar de la administración (Moreno, 2020).

Planificar la Calidad

El planificar la calidad bajo la teoría de Jurán nos lleva a: a) Determinar quiénes son los clientes; b) Determinar las necesidades de los clientes; c) Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes; d) Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto; e) Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas. (Moreno, 2020)

Sin embargo, Barajas (2020) indicó que la planificación de la calidad empieza al identificar a los clientes, tanto internos como externos; determinar sus necesidades; traducir las necesidades del cliente en especificaciones; desarrollar características de productos que respondan a esas necesidades, y elaborar los procesos capaces de producir el producto o prestar el servicio.

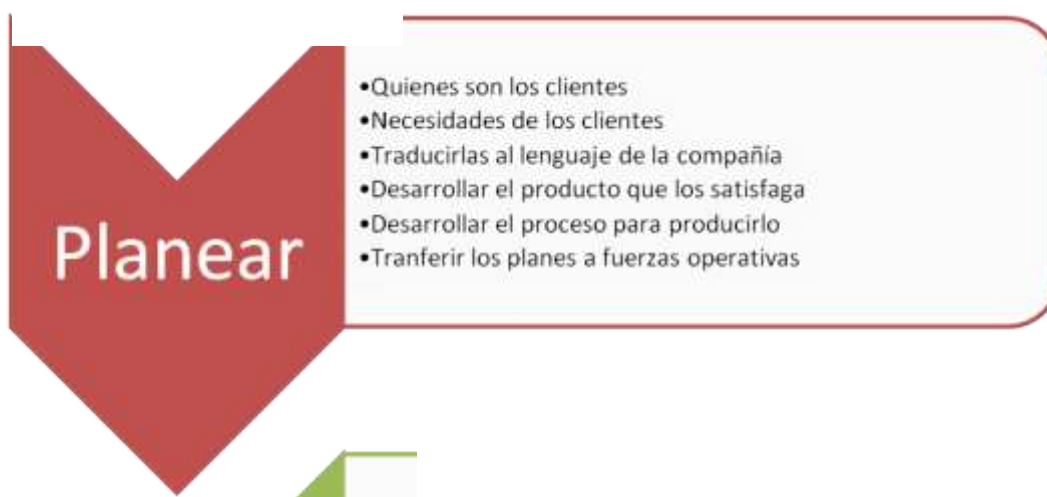


Figura 5.
Planificar según Jurán

Nota: Planificación según la Trilogía de Jurán, Elaboración Propia.

Control de Calidad

Este segundo paso va desarrollado después de lo planeado en el proceso de gestión de calidad, se supervisará para evaluar el análisis de la gestión, compararlo con especificaciones previas y trabajar para eliminar inconsistencias (Barajas, 2020).

El control de calidad necesita saber qué se va a controlar, establecer las unidades de medición, evaluar la información, fijar las normas de desempeño, medir el desempeño real, etc., es decir que, el control de calidad actúa en el mismo lugar

donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectividad (Moreno, 2020).

De acuerdo a estos conceptos, se puede decir que, el control de calidad es la comparación del comportamiento real con los objetivos de calidad para actuar de manera inmediata sobre las diferencias y corregirlas para mayor eficiencia al cliente.

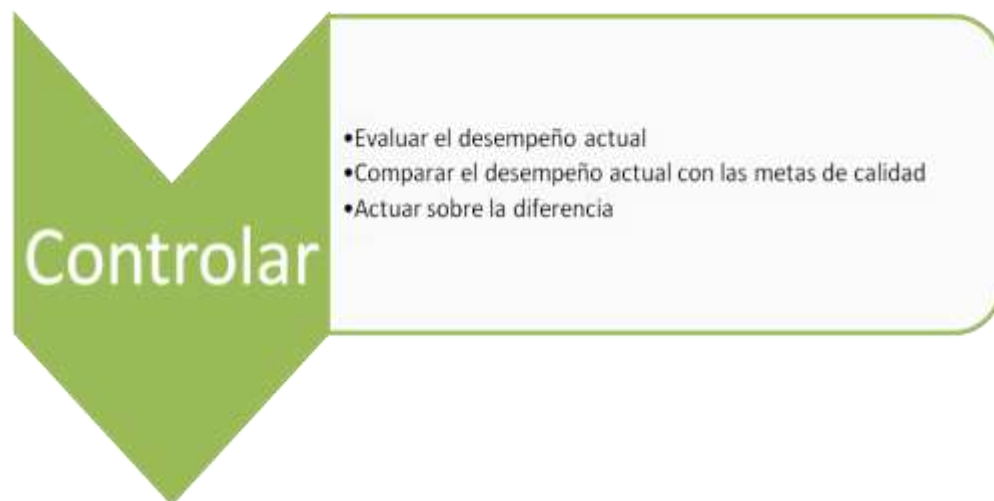


Figura 6.
Control de Calidad según la Teoría de Jurán

Nota: Control de Calidad según la Trilogía de Jurán, Elaboración Propia.

Mejora de la Calidad

En este último paso se asegurará el proceso planteado que esté siendo eficaz por lo que se considerará lo siguiente: a) Crear políticas y procedimientos que permita la mejora en la empresa; b) Identificar puntos concretos en los que se debe aumentar la calidad; c) Asignar un equipo de expertos con los recursos necesarios y formación para obtener la mejor gestión de calidad (Jurán, 2020).

El proceso de la mejora de calidad es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema, o un nuevo proceso en las políticas de un departamento (Barajas, 2020).

Finalmente, Moreno indicó que, el proceso de la mejora de calidad consiste en establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora anual de la empresa, así como también e identificar las necesidades concretas para mejorar los proyectos en

los procesos, estableciendo un equipo de personas con una responsabilidad clara en la que se proporcione los recursos, la motivación y la formación necesaria en la que puedan diagnosticar las causas, fomenten el establecimiento y establezcan los controles para mantener los beneficios. (2020, p. 25)

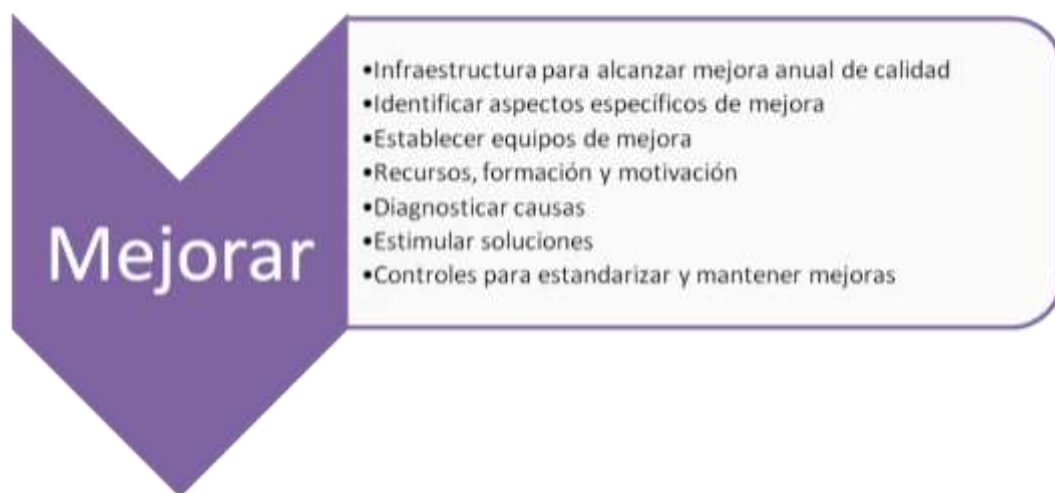


Figura 7.
Mejora de la Calidad según la Teoría de Jurán

Nota: Mejora de la Calidad según la Trilogía de Jurán, Elaboración Propia.

Marco Conceptual

Riesgo de Crédito

Lara indicó que, la palabra riesgo proviene del latín *risicare* que significa atreverse y está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como pueden ser inversionistas, deudores o entidades financieras (2008, p. 13).

En lo que se puede interpretar es que tiene un significado negativo y se lo considera como algo inevitable de los procesos al momento de tomar decisiones.

El riesgo según lo que indicó Aramburo, es el incumplimiento o incertidumbre que suceda algo que tendrá como impacto un alcance inesperado. Es decir que, el riesgo es una toma de decisión en la que no se sabe cuál será el resultado final, obteniendo una incertidumbre al hacer o dar algo a alguien como intercambio a un beneficio (2014, p. 26).

Finalmente, el riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir obligaciones contractuales; es decir que, abarca el riesgo de incumplimiento que viene hacer la valuación objetiva de la probabilidad de que una contraparte incumpla su promesa de pago haciendo que la empresa pase por un suceso de peligro donde se vea afectado la situación financiera (Jori3n, 2017).

Definici3n de Riesgo de Cr3dito. El riesgo de cr3dito es la posibilidad de sufrir una p3rdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operaci3n financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague.”. Es decir que, puede presentarse a un incumplimiento de promesa de pago por parte del cliente afectando el lado de los activos financieros y crediticios (Peiro, 2015).

En cuanto a otros conceptos se dice que, el riesgo de cr3dito es la posibilidad de p3rdida debido al incumplimiento del prestatario o contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas. En consecuencia, se interpreta que el incumplimiento por parte de la persona que est3 al frente de la deuda puede llegar a causar una afectaci3n directa e indirecta ante la falta de compromiso pactado y generando una inestabilidad crediticia en la entidad (Superintendencia de Bancos, 2017).

Finalmente, el riesgo de cr3dito es una p3rdida transaccional por no cumplir los compromisos acordados en el tiempo estipulado entre una empresa y una persona natural, es tambi3n llamado insolvencia o de default, por lo tanto, es considerado un riesgo de p3rdida econ3mica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una p3rdida financiera (Pino, 2021).

Importancia del de Riesgo de Cr3dito. Es muy importante porque se refleja el costo de las malas decisiones crediticias, el aprobar malos cr3ditos toman tiempo excesivo de la gerencia desmotivando al personal, significativa diferencia en la percepci3n del riesgo por acreedores y deudores, permite ser un indicador anticipado de la calidad de la cartera y mejorar la calidad del proceso de gesti3n de riesgo (Pino, 2021).

Característica de Riesgo de Crédito. Las características de un riesgo de crédito debe tenerse en cuenta lo siguiente: a) la forma de la distribución del riesgo de crédito; b) riesgo de mercado; y, c) es asimétrica negativa (Pino, 2021).

Tipos de Riesgo de Crédito. Existen dos grupos que dependen directamente de la contrapartida y son: a) Riesgo de crédito minorista; y, b) Riesgo de crédito mayorista (Pino, 2021).

Riesgo de crédito minorista. Es aquel que se origina mayoritariamente a la actividad de financiación a personas físicas y PYMES, sean estos préstamos, créditos o cualquier actividad de financiación relacionada a los mismos (Pino, 2021).

Riesgo de crédito mayorista. Es un riesgo diferente y más completo porque incluye el riesgo de contrapartida, es decir que, proviene de actividades de financiación o actividades que tiene relación a los intereses en caso de incumplimiento crediticio, realizado por ventas o actividades de la empresa (Pino, 2021).

Elementos de medición del riesgo de crédito. Los factores principales que se debe considerar al momento de medir un riesgo crediticio son: a) las probabilidades de incumplimiento; b) las correlaciones entre incumplimientos; c) la concentración de la cartera; d) la exposición a cada deudor; e) la tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores (Pino, 2021).

Probabilidad de Incumplimiento. Es el análisis para medir la probabilidad de que un acreditado deje de cumplir sus obligaciones crediticias, siendo su mínimo valor cero, que indicará que el cliente sea imposible de incumplir sus obligaciones; y, uno es el valor máximo en el que indique la probabilidad de que sí incumpla sus obligaciones de pago (Pino, 2021).

Correlación entre Incumplimientos. Mide la dependencia o grado de asociación entre el comportamiento crediticio de dos deudores (Pino, 2021).

Concentración de Cartera. Concentración significa que hay mucho crédito en pocas manos, lo cual puede ser riesgoso. La concentración se puede dar en muchos sentidos y es más peligrosa cuando se da en segmentos riesgosos de la cartera. Normalmente se mide a través de algún indicador que resume en un solo número cómo está distribuida por saldos una cartera de crédito o alguno de sus segmentos (Pino, 2021).

Exposición. Es lo que debe el deudor en un momento dado en caso de incumplimiento. El acrónimo utilizado es EAD por las siglas en inglés¹.

Severidad de la pérdida. Esto es lo que pierde el acreedor en caso de incumplimiento del deudor y se mide como una proporción de la exposición conocido como tasa de recuperación de crédito. Es decir que, la severidad representa el costo neto del incumplimiento de un deudor,

Tres formas del riesgo de crédito. Existen tres formas del riesgo de crédito: a) riesgo de *default* o quiebra; b) riesgo de rebaja crediticia; y, c) riesgo de *spread* de crédito (Pino, 2021).

Riesgo de default o quiebra. Es aquel riesgo por el cual el deudor de un préstamo tiene lugar cuando no cumple con las obligaciones adquiridas mediante un contrato o acuerdo, es decir, el impago es parcial recuperada en un porcentaje de los fondos, mientras que cuando se produce un *default* completo, el deudor no cancela absolutamente nada del valor prestado (Pino, 2021).

Riesgo de rebaja crediticia. Es aquella posibilidad de que una agencia de calificación haga una rebaja en la calidad crediticia de ese activo o ese emisor (Pino, 2021).

Riesgo de spread de crédito: Es el riesgo que mide un aumento en la rentabilidad del activo de referencia respecto a la rentabilidad de un activo libre de riesgo con un vencimiento parecido, un aumento del spread nos indica que el activo de referencia lo está haciendo en comparación al activo libre de riesgo peor (Pino, 2021).

Manifestaciones del Riesgo de Crédito. El riesgo inherente se presenta en tres principios de pérdidas: a) las pérdidas esperadas (PE); y, b) las pérdidas no esperadas (PNE). (Pino, 2021).

Las Pérdidas Esperadas (PE). Se las confronta con provisiones preventivas, las mismas que son calculadas en base a un análisis estático de la condición general de cada uno de los créditos que integra la cartera (Pino, 2021).

Las Pérdidas No Esperadas (PNE). Está asociada a cambios en la calidad de la cartera de crédito en el tiempo, por lo general, se lo encara con el capital de la organización (Pino, 2021).

Capital regulatorio y económico. El capital regulatorio y económico es la posibilidad de que se produzca un evento de crédito en un periodo de tiempo, es decir, que un cliente incumpla las obligaciones adquiridas en el contrato firmado en la organización. Por lo que se puede presentar seis situaciones: a) la quiebra, b) la moratoria, c) el impago; d) el repudio; e) la reestructuración; y, f) el vencido o exigible (Pino, 2021).

La quiebra: el patrimonio de la empresa es negativo (*corporales*).

La moratoria: se aplaza el pago de una deuda vencida (soberanos).

El impago: después de un periodo de gracia, el pago no se efectúa.

El repudio: la entidad de referencia rechaza la validez de la obligación o deuda.

La reestructuración: se renegocian los términos de la operación, resultando unas condiciones menos atractivas para el inversor.

El vencido y el exigible: la deuda resulta vencida y exigible por alguna.

Gestión y Administración de Riesgo Crediticio

De acuerdo a lo que indicó la Superintendencia de Bancos (2017), el proceso de administración del riesgo de crédito deberá incluir las fases de identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de contraparte.

Por esta razón, se deberá considerar las siguientes gestiones:

Sistemas de Medición de Riesgo. Según lo indicado por Superintendencia de Bancos (2017), son los proceso de revisión permanente de los portafolios de crédito o inversiones para pre identificar modificaciones en determinadas variables que pueden

derivar en mayores probabilidades de incumplimiento o debilitamiento de la calidad crediticia.

Provisiones específicas. Son las que surgen del análisis individual de cada sujeto de crédito como estimaciones de pérdida sobre un segmento del portafolio (Superintendencia de Bancos, 2017).

Provisiones Genéricas. Son las que surgen como estimaciones de pérdida que se constituyen para cubrir riesgos no identificados con relación a las operaciones directas e indirectas, generados en el proceso de administración del riesgo de crédito (Superintendencia de Bancos, 2017).

Segmentaciones. Son las opciones de clasificación utilizadas por la institución controlada para definir, identificar y analizar adecuadamente los grupos de sus clientes en relación con la gestión del riesgo de crédito (Superintendencia de Bancos, 2017).

Es decir que, toda entidad que es controlada debe establecer esquemas eficientes de administración y control de riesgo de crédito al que se expone el desarrollo del negocio creando en sí su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en que opera sus productos en la que permita identificar, medir controlar y monitorear las exposiciones de riesgo y pérdidas esperadas a fin de mantener una adecuada cobertura de patrimonio el que debe ser revisado y actualizado permanentemente. (Superintendencia de Bancos, 2017)

Crédito

Origen.

Según lo expuesto por la Superintendencia de Bancos (2018), el crédito se origina principalmente cuando el deudor, sea persona natural o jurídica, se encuentra en la necesidad de financiar alguna actividad ya sea comercial, de inversión, bienestar, educación, entre otras; y éste no cuenta con el patrimonio suficiente para cubrir dicha actividad, por lo que recurre al crédito para alcanzar sus objetivos.

Finalmente, el crédito desde la antigua Roma es importante dado que durante este periodo realizar prestaciones económicas era peligroso, las tarifas o tasis de interés para los créditos cambiaban y se establecían embargos y venta de bienes,

encarcelamientos, penas de muerte y ventas del deudor como esclavitud si es que no se cumpliera con las obligaciones del préstamo (Criollo, 2018).

Es decir que, el crédito ha evolucionado de su concepto inicial, cuyo objetivo se volvió tradicionalmente la financiación del comercio, principalmente los productores y comerciantes eran quienes activaban la demanda para efectuar sus actividades de comercio o de producción por lo que la oferta de crédito se orienta a las necesidades de los hogares, a los que las entidades bancarias constantemente, brindan incentivos para promover el consumo de los servicios.

Definición de Crédito.

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo (Del Valle, 2019).

Bajo este concepto, se entiende que el crédito sin la confianza es inconcebible ya que el crédito es confianza dada o tomada a cambio de dinero, bien o servicio en la que se espera a un futuro determinado la devolución con un interés pactado, sea este verbal o escrito, dado entre el deudor quien tiene la obligación de pagar y el acreedor quien tiene derecho de reclamar el pago.

Es decir que, el crédito es creer en una persona que se compromete a cancelar una deuda adquirida de mutuo acuerdo y de manera voluntaria, utilizada para asuntos comerciales, personales, educativos o salud, con la finalidad de, cancelarla en un tiempo determinado.

Finalmente, el crédito se define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, el derecho de disponer de un dinero ajeno ó de retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas a cambio de un cierto interés; con la finalidad de, que el crédito incremente las ventas a través de la captación de clientes con la procura de facilidades de pago en un periodo determinado, considerando las necesidades de los clientes y de la organización que implementa esta política (Criollo, 2018).

Importancia de Crédito. Los créditos son los mejores instrumentos financieros para adquirir productos y servicios y pagarlos en plazos cómodos, que permiten a las personas hagan cosas como pagos de estudios, adquirir productos, invertir en bienes y raíces o iniciar un negocio. Es decir que, el crédito es importante

para aquella persona que necesite adquirir algo pero que no cuenta con el valor en efectivo para cubrirlo y eso hace que busque otras alternativas con facilidades de pago Criollo (2018).

Clasificación Crédito. Según Criollo (2018), los créditos pueden clasificarse en función a distintos criterios: a) en base a su duración; b) su tipo de respaldo; y, c) en función a su finalidad.

En Base a su Duración. Pueden ser de corto plazo o menos de un año, de mediano plazo si duran entre uno y cinco años, o de largo plazo si son a más de cinco años.

En Base a su Tipo de Respaldo. Pueden ser quirografarios sino tienen una garantía específica; o prendarios cuando el deudor entrega un bien o garantía.

En Base a su Finalidad. Pueden ser créditos personales, cuando se financian por necesidad en un momento determinado como viaje; crédito al consumo, cuando se destinan a adquirir un bien de larga duración como un artefacto electrónico; créditos de estudios, cuando financian estudios universitarios o posgrados; crédito para empresas, cuando buscan cubrir la necesidad de la compañía; o crédito hipotecario, cuando el objetivo es financiar la adquisición de un bien inmueble.

Ventajas y desventajas de los créditos

Los créditos presentan ventajas como las siguientes: a) permiten al deudor realizar inversiones o compras sin contar con la liquidez necesaria; b) Es una forma de salir de una emergencia o de un apuro, ante lo cual se requiere de liquidez hoy; c) Permiten a las personas efectuar importantes pagos, por ejemplo, para estudiar una maestría o adquirir un bien de alto costo. d) Desde un punto de vista macroeconómico, permiten dinamizar el consumo hoy, lo cual también impulsa la actividad económica (Herrera, 2020).

Así como también, los créditos tienen algunas desventajas: a) Los deudores no solo deben devolver el principal del crédito, sino que deben pagar intereses que representan el costo de usar el dinero hoy y devolverlo en el futuro. b) Nada garantiza al 100% que en el futuro el deudor no enfrente alguna dificultad económica que reduzca su capacidad para devolver el crédito adquirido. Si esto sucediera, el prestatario caería en moratoria. c) Los créditos, en particular los de consumo, pueden incentivar a las personas o familias a consumir por encima de sus posibilidades de

ahorro. Así, pueden caer en un endeudamiento permanente, si se dejan llevar por la cultura del consumismo. d) Avaluos y garantías, en muchos casos es necesario contar con un aval o garantía para que puedan hacer el préstamo según la situación y tipo de crédito del cliente; e) Gastar dinero que aún no se tiene, es comprometer ingresos futuros convirtiéndose en incertidumbre o incluso estrés. (Herrera, 2020, p. 26)

Es decir que, se debe entender todas lo que implica realizar y comprometerse a un crédito en la que se debe cumplir de manera responsable para evitar consecuencias y riesgos financieros personales.

Principales diferencias entre un crédito y un préstamo

Del Valle, indicó que existen diferencias entre un crédito y un préstamo, por lo que según dijo que el préstamo es en forma mucho más acotado y flexible que el crédito, es decir que, se concede todo de una vez; y,

El crédito es dinero disponible de manera inmediata en la que se puede o no utilizar, los intereses de los créditos son mayores a los de los préstamos y por lo general la cuantía es muy reducida por lo que dan facilidades en requisitos y cambios de métodos de pago. (Del Valle, 2019)

Por lo tanto, el préstamo es para cantidades de alto volumen con un interés inferior que el del crédito, pero se lo recibe de inmediato a diferencia de los créditos.

Medios de Pago

Según lo conceptualizado por Cano (2020), enfatizó que los medios de pago son un conjunto de herramientas de tipo bancario o financiero que admite un intercambio monetario y que en una relación comercial de servicios o mercancías permite su cobro o pago y en el caso del crédito documental constituye en un sistema de financiamiento y garantía.

Calificación según el Sistema de Información Crediticia.

Central de Riesgo. De acuerdo a lo señalado por Delgado, Analista económico y exgerente de la Corporación Financiera Nacional, CFN, que la central de riesgo es: un portal donde las instituciones financieras y casas comerciales pueden visualizar el comportamiento de crédito del cliente de los últimos seis años ante las demás entidades, la forma de pago, tiempo de retraso en los pagos, si está vencido o tiene demanda judicial. (Delgado, 2018).

Sin embargo, según el Registro Oficial N° 842 del 28 de junio de 2021, el presidente de la República del Ecuador, Guillermo Lasso, decretó que daría de baja a las personas que tengan deudas menores de mil dólares y que por este monto estén en la central de riesgo.

La Superintendencia de Bancos (2017) Superintendencia de Bancos y Seguros establecerá un sistema de registro, denominado central de riesgos, que permita contar con información individualizada y clasificada sobre los deudores de los bancos o sociedades financieras que hagan de cabeza de grupo financiero, sus subsidiarias y afiliadas del país y del exterior, así como de las demás instituciones del sistema financiero ecuatoriano que no pertenezcan a grupos financieros, inclusive de los créditos que hubieren concedido las instituciones del sistema financiero nacional por cuenta de instituciones bancarias o financieras del exterior. (reformado con resolución No JB-2002-517 de 17 de diciembre del 2002 y con resolución No. JB-2008-1081 de 26 de febrero del 2008.

Es decir que, por medio de la central de riesgo se puede comprobar el comportamiento crediticio del cliente con las casas comerciales, así como también, el nivel de endeudamiento que tiene según sus ingresos y gastos comprometidos antes de obtener un nuevo crédito o préstamo.

La Superintendencia de Bancos, (2020), en su página principal mencionó que el reporte de la Central de Riesgo es una fuente de información que las IFIs, Institutos Financieros Internacionales, y casas comerciales utilizan en sus procesos de análisis crediticia, con la finalidad de que, verificar el comportamiento de pago que ha tenido la persona que solicita el crédito y así evitar riesgos futuros.

Es decir que, se ha establecido nueve categorías con las que se califica a un cliente dentro de las cinco funciones de riesgo y estos son: a) Riesgo Normal con la categoría A1, A2, A3; b) Riesgo Potencial con la categoría B1, B2; c) Deficiente con la categoría C1, C2; d) Dudoso Recaudo con la categoría D; y, e) Pérdidas con la categoría E.(Superintendencia de Bancos, 2020)



Figura 8.

Nivel de Riesgo

Nota: Nivel de Riesgo, Tomado de la Super de Compañía, Adaptado a Reporte de Estabilidad Financiera, Año 2021,
[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20\(Corregido\).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Cre%CC%81dito%20SFPS%20(Corregido).pdf/0c32d754-7338-4ee7-b751-a00c74d1f75b)

Superintendencia de Banco. Dando cumplimiento a la Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera, en el numeral 31 del artículo 7, del 26 de septiembre de 2018, empezó a funcionar el nuevo sistema de Registro de Datos Crediticios, accediendo bajo la página de la Superintendencia de Bancos de manera gratuita de manera indefinida al público en general. Por lo tanto, la información obtenida por medio de la página web de la Superintendencia de Bancos www.superbancos.gob.ec, es coordinada con el sistema financiero público y privado donde consta la información individual de las personas naturales y jurídicas que mantengan operaciones crediticias y obligaciones de pago en el sector financiero y comercial de los últimos seis años. (Superintendencia de Bancos, 2018)

En consecuencia, el ciudadano para obtener la información crediticia a nivel nacional debe acudir a la página de la Superintendencia de Bancos, para tener de referencia la capacidad de endeudamiento y el cumplimiento de los pagos en las entidades.

Gestión de Calidad

Principios de Gestión de la Calidad

Para que la empresa u organización trabaje de una manera óptima se requiere que la administración de la misma sea transparente y sistémica. Un principio de Gestión de la calidad se considera como una regla o fundamento que rige en la organización para lograr una mejora continua a través de la utilización de procesos y la retroalimentación de los mismos, logrando una mejora significativa en cada uno de los aspectos fundamentales de la empresa y con ello garantizar un estándar de satisfacción del cliente. (Moreno, 2020)

Enfoque al cliente

De acuerdo a lo que indicó Moreno, las Organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras,

satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de estos. La aplicación de este principio conduce generalmente a: a) Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente; b) Asegurarse de que los objetivos de la organización estén relacionados con las necesidades y expectativas del cliente; c) Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a través de la organización; d) Medir la satisfacción del cliente y actuar de acuerdo con los resultados; e) Gestionar de manera sistemática las relaciones con el cliente; e) Asegurarse de que haya un enfoque equilibrado entre la satisfacción de los clientes y la de otras partes interesadas. (Moreno, 2020, p. 30)

La razón de ser de una organización son sus clientes, entonces hacia ellos irá todo el esfuerzo, el principal objetivo en este enfoque es prestar servicios de calidad, para así lograr la fidelidad de los mismos a la organización.

Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización. Los líderes de las organizaciones, sea que deriven de una autoridad formal o una competencia individual, deben ser los que definan y/o comuniquen el cómo vamos a cumplir con los objetivos para un proceso o para un producto/servicio; además deben hacer que se proporcionen los recursos necesarios para poder alcanzarlos. (Moreno, 2020, p. 31)

La aplicación de este principio condice generalmente a: a) Considerar las necesidades de todas las partes interesadas, incluyendo los clientes, los propietarios, los empleados, los proveedores, los financieros, las comunidades locales y la sociedad en su conjunto; b) Establecer una visión clara del futuro de la organización; c) Establecer objetivos y metas desafiantes; d) Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos de funciones éticos en todos los niveles de la organización; e) Establecer la confianza y eliminar los temores; f) Proporcionar a las personas los recursos, la formación, y la libertad requerida para actuar con responsabilidad y rendir las cuentas; g) Inspirar, fomentar y reconocer las contribuciones de las personas. El líder debe ser el principal comprometido con un Sistema de Gestión de Calidad, ya que de esto se deriva que los mandos medios se involucren con mayor seguridad y ello influya positivamente, en el nivel de motivación de los clientes internos para conseguir

el logro de las metas de la organización, así como contribuye a la elevación del nivel de satisfacción de los clientes externos. (Moreno, 2020, p. 32)

Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para beneficio de la organización. La aplicación de este principio conduce generalmente a: a) Personas que comprenda la importancia de su contribución y función en la organización; b) Personas que identifiquen restricciones de su desempeño; c) Personas que hacen suyos los problemas y asumen responsabilidad para resolverlos; d) Personas que evalúan su desempeño frente a sus metas y objetivos personales; e) Personas que buscan de manera activa oportunidades para aumentar sus competencias, conocimientos, y experiencia; f) Personas que comparten libremente conocimientos y experiencia; g) Personas que debatan abiertamente problemas y temas. (Moreno, 2020, p. 33)

El hecho de que el compromiso del personal dentro de una organización es vital, hace que se deba mantener a los mismos involucrados en un proceso de capacitación continua, éstos deben estar a gusto con las funciones que desempeñan, estar motivados, de manera que se sientan parte de la organización, que estén dispuestos a ser responsables de sus funciones sin que tengan que ser supervisadas y/o controladas. (Moreno, 2020)

Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La aplicación de este principio conduce generalmente a: a) Definir de manera sistemática las actividades necesarias para obtener un resultado deseado; b) Establecer una responsabilidad clara, incluyendo la de rendir cuentas, para gestionar las actividades clave; c) Analizar y medir la capacidad de las actividades clave; d) Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización; e) Centrarse en factores tales como los recursos, los métodos y los materiales que mejoraran las actividades clave de la organización; f) Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre clientes, proveedores y otras partes interesadas. (Barajas, 2020, p. 21)

El establecimiento de procesos dentro de la organización ayuda de manera significativa a trabajar de manera ordenada, a reducir tiempos muertos, desperdicios, a llevar un control de los recursos, lo que resulta favorable para su mejor desempeño.

Enfoque del sistema para la gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. La aplicación de este principio conduce generalmente a: a) Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización del modo más eficaz y eficiente posible; b) Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema; c) Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos; d) Mejorar la comprensión de las funciones y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes, y por tanto para reducir los obstáculos entre funciones cruzadas; e) Comprender las capacidades de la organización y establecer limitaciones de recursos antes de actuar; f) Centrar y definir como deberían operar actividades específicas dentro de un sistema. (Barajas, 2020, p. 22)

Es decir que, el enfoque de sistemas permite a la organización lograr unificar y distribuir de mejor manera cada uno de los procesos, la sinergia que se establece entre cada uno de ellos, impacta favorablemente en el logro de las metas propuestas de acuerdo a los cronogramas establecidos.

Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta. Para la aplicación de este principio se puede utilizar el ciclo Deming (Planificar, Hacer, Controlar, Actuar). La aplicación de este principio conduce generalmente a: a) Emplear un enfoque coherente en toda la organización para la mejora continua del desempeño de la organización; b) Proporcionar a las personas formación en los métodos y herramientas de la mejora continua; c) Hacer de la mejora continua de productos, procesos y sistemas un objetivo para cada individuo de la organización; d) Establecer metas para guiar hacia la mejora continua y mediciones para trazarla; e) Admitir y reconocer las mejoras. (Barajas, 2020, p. 23)

Es decir que, la mejora continua es un indicador relevante en el desarrollo de actividades la aplicación de la misma permite obtener puntos a favor en el ejercicio de cada proceso.

Enfoque Basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y en la información. La aplicación de este principio conduce generalmente a: a) Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente exactos y fiables; b) Hacer los datos accesibles para aquellos que los necesiten; c) Analizar los datos y la información usando métodos validados; d) Tomar decisiones y emprender acciones basadas en el análisis de los hechos en equilibrio con la experiencia y la institución. (Barajas, 2020, p.24)

Es decir que, cada una de las decisiones deben ser fundamentadas en hechos concretos y dadas a conocer a todo el equipo, esto permite un mejor intercambio de ideas, soluciones que se presentan en la marcha.

Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. La aplicación de este principio conduce generalmente a: a) Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo; b) Aunar experiencia y los recursos con los aliados; c) Identificar y seleccionar los proveedores clave; d) Mantener una comunicación clara y abierta; e) Compartir información y planes futuros; f) Establecer actividades conjuntas de desarrollo y de mejora; g) Inspirar alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores. (Barajas, 2020, p.25)

Es decir que, la organización puede mantener buenas relaciones con sus proveedores para permitirle cumplir con el proceso y requerimiento del cliente final, así como la interrelación entre cliente y proveedor, deberá ser constante y siempre plantearse de manera cordial y eficaz, para poder conseguir los resultados en el tiempo establecido.

Gestión de la Documentación. La norma ISO define la manera en que la empresa maneje la documentación del sistema de gestión de calidad, es como se presentan los procesos de la empresa y de cómo interactúan todos los actores con esto. En cuanto al número de documentos dependerá de: a) El tamaño de la organización y el tipo de actividades; b) La complejidad de los procesos y sus interacciones; c) La competencia del personal. (Barajas, 2020, p. 26)

Dentro de las empresas para poder manejar la gestión de calidad se debe contar como mínimo con los siguientes documentos: a) Declaraciones documentadas en una política de calidad y de objetivos de calidad; b) Manual de Calidad; c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma; d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios porque determinan la orientación de la organización hacia la calidad. (Barajas, 2020, p.26)

Lo ideal es que la documentación del sistema de gestión de calidad sea manejada con respaldo es decir puede ser en digital e impresa para poder tener a mano la información en el momento que se requiera. El cuidado que se debe dar dentro de la empresa a la documentación deberá manejarse desde un lugar designado únicamente para este tipo de información incluyendo seguridades físicas adicionales.

Para una mejor manipulación de la documentación se deberán agrupar en tres niveles: a) Manual de Calidad; b) Procedimientos; c) Todo lo concerniente a instrucciones, formularios, registros. (Barajas, 2020, p. 27)

Beneficios del Sistema de Gestión Documental. La documentación se precisa como prioritaria porque en base a este se podrá realizar análisis de situación real de la empresa, buscando mejoras continuas que vayan en beneficio del cliente mejorando el producto y esto conlleva aun bienestar empresarial a todos los niveles. Entre los beneficios que podemos mencionar tenemos:

Se tendrá la descripción exacta de los objetivos de la empresa a) Brinda las actividades y como se relacionan unas con otras dentro de la empresa; b) Con un documento donde se establece cual es la función de cada uno de los empleados de la empresa podrá asignar una función a cada elemento; c) Mejoramiento en la calidad de comunicación entre la dirección y los miembros de la empresa; d) Detalla cómo se realizan las actividades para cumplir las expectativas de los clientes; e) Busca medir los alcances de los requisitos; f) Se tiene actualización constante y mejoramiento continuo dentro de la empresa; g) Manejar sistemas de gestión de Calidad brinda mayor confianza a los clientes y proveedores, es el material básico para poder realizar de manera correcta las auditorias de la empresa. (Barajas, 2020, p. 30)

Procedimientos Documentados del sistema de la Calidad. Barajas (2020) indicó que los procedimientos de la elaboración de Documentos son: a) Responsabilidad de la elaboración; b) Métodos de Elaboración y control.

Responsabilidad de la elaboración. La responsabilidad para elaborar y diseñar la documentación del sistema de gestión de calidad es llevada a cabo por las personas que se encuentren involucradas en los procesos y actividades. Con esto se logra un mayor compromiso entre las personas que se encuentran realizando el plan de mejoramiento, y todos quienes forman parte de la empresa, pero es necesario que siempre existan responsables para poder dirigirse a estos para poder realizar cualquier sugerencia en beneficio de la empresa, puesto que estas se encuentran dando seguimiento a la implementación del sistema de gestión de calidad. Esto proporciona entre otras cosas un sentido de compromiso del personal y al entendimiento de los requisitos y demás contenido de los documentos. La elaboración estará guiada y supervisada por las personas responsables del control y seguimiento del sistema de gestión de calidad. (Barajas, 2020, p.35)

Métodos de elaboración y control. Inicialmente es necesario identificar la documentación necesaria, para ello se parte de la identificación de los procesos y las interrelaciones que estos presentan dentro de la empresa. Estos documentos dependen del sistema de gestión que se aplicara. A continuación se menciona los pasos a seguir para la elaboración de la documentación: a) Obtener datos de la empresa y la forma en la que se implementara el sistema de gestión de calidad; b) Identificar los procesos que existen en la empresa; c) Verificar cuales son los documentos útiles y aplicables a la empresa; d) Hacer un barrido empresarial involucrando al personal para verificar los requisitos que estos plantean para un mejoramiento; e) Establecer la estructura y formato de los documentos; f) Analizar y diseñar los diagramas de flujo para seguir el proceso de cada documento. (Barajas, 2020, p. 37)

Es decir que, es necesario distribuir estos documentos entre todos los involucrados dentro de la empresa y que los posibles cambios se manejen con control de versión con fecha para saber cuáles han sido los cambios

implementados dentro de la empresa y que han mejorado con el paso del sistema de gestión de calidad.

Gestión Documental Requisitos Generales. La Gestión Documental es el pilar fundamental y básico en el sistema de Gestión de Calidad y en general para poder llegar a la certificación ya sea ISO y OHSAS, se considera a la documentación como la base y soporte del sistema. Considerando que las normas internacionales de la familia ISO 9000 requieren información de la empresa en la que basarse, entonces es necesaria que la empresa u organización cuente con todo su trabajo documentado, esto se constituye en la parte integral del propio sistema de la empresa (Barajas, 2020, p.37).

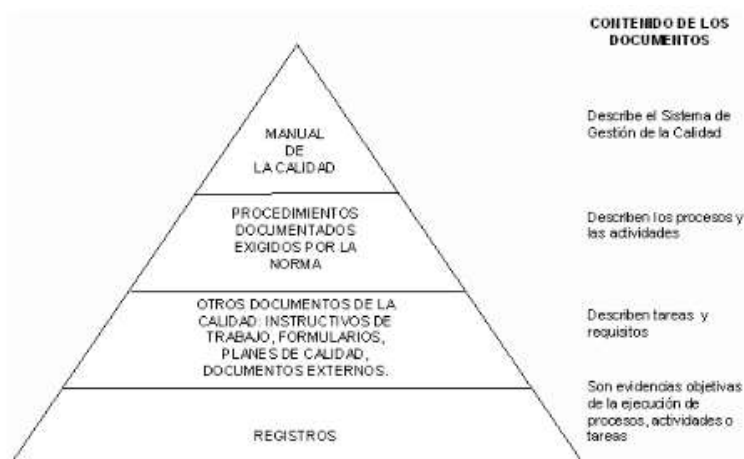
La documentación del sistema de Gestión de calidad está relacionada con las actividades realizadas por la empresa u organización ya que su organización depende de cómo se maneja la empresa y del cómo lleva su documentación. Cuando la empresa lleva a cabo una auditoria la documentación es la garantía de la correcta revisión del proceso de cada uno de los procedimientos dentro de la misma, con esto el auditor puede comprobar su grado de fiabilidad y si en realidad el sistema de gestión está trabajando de la manera correcta dentro de la empresa (Barajas, 2020).

Se puede encaminar que dentro de los requisitos generales es contar con el debido acercamiento a cada instancia de la empresa para tener una perspectiva del correcto funcionamiento de cada ente y esto llevarlo de manera documentada para que luego se pueda realizar la revisión de los documentos mencionados para poder corregir cualquier inconveniente en la marcha. Cada organización o empresa debe desarrollar y gestionarla documentación para que se demuestre su excelencia, eficacia y que garantice los resultados de todos los distintos procesos, sin dejar de lado la identificación de cada uno de estos para un mejor manejo de la información (Normas ISO 9001-2018, 2018).

Requisitos de la Documentación. La gestión documental es la elaboración de los documentos, estos tienen que cumplir los requisitos implementados por la ISO 9001, además de eso se tiene que manifestar el movimiento de cada uno de estos para saber quién es el responsable que actividad se ha realizado y los cambios que han provocado el mejoramiento en la calidad dentro de la empresa. Al existir varios documentos y lo que varía es la versión sabemos que la versión más antigua se

constituye en un documento obsoleto, pero vale la pena mantener un repositorio donde se pueda apreciar cada uno de los cambios y verificar el mejoramiento que se ha implementado (Normas ISO 9001-2018, 2018).

Dentro de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001 debe incluir: a) Una política de calidad documentada; b) El manual de Calidad; c) Los Procedimientos Documentados; d) Los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos; e) Los registros de Calidad (Normas ISO 9001-2018, 2018).



Figura

9.

Componentes de los Sistemas de Gestión de Calidad

Nota: Componentes de los Sistemas de Gestión de Calidad, Tomado de Candermo, Adaptado, Registro de Gestión de Calidad, Año 2014. <http://portafolio-grupo1.weebly.com/capiacutetulo-1.html>.

Manual de Calidad. Es el documento guía del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), desarrolla todos los temas de la Norma ISO 9001 aplicándolos a la organización e incluye todos los procedimientos y normas que se aplican en el SGC. El Manual de Calidad contiene la descripción detallada de todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, manual de consulta básico para la implantación, mantenimiento y mejora continua del SGC. (Normas ISO 9001-2018, 2018)

Como parte fundamental se tiene que el manual de Calidad Contiene: a) Requisitos para la certificación; b) Define la política de la calidad de la organización; c) Define Responsabilidades del personal; d) Se constituye en el único documento de

uso interno y externo para socialización de la empresa en beneficio de la organización como tal. (Normas ISO 9001-2018, 2018)

Control de los Documentos para el Control de Documentos. Se debería utilizar el artículo 4.2.3 del ISO 9001, donde establece las bases para elaborar, mantener y actualizar los documentos o soporte documental. Es necesario establecer las pautas para la realización de cada una de las tareas para el control de documentos a continuación se enumeran; a) Aprobación de los Documentos; b) Revisión y actualización de los documentos; c) Identificación de los cambios y de la versión vigente de los documentos; d) Distribuir la documentación vigente; e) Mantener los documentos identificables y legibles; f) Verificación de material obsoleto. (Normas ISO 9001-2018, 2018)

Marco Referencial

Caso de Cartas de Créditos en México

De acuerdo a lo que mencionó Barradas (2008), que al finalizar la Segunda Guerra Mundial y cerrarse las fronteras, aconteció una alta demanda de productos que venían de otros países que no se les compraban en otros tiempos y la existencia de nuevos proveedores produjo problemas en los créditos de los nuevos compradores, por lo que los vendedores condicionaban las ventas pidiendo de cierta manera una garantía bancaria de pago o carta de crédito a favor de la empresa, siendo así una carta de credibilidad y solvencia de tipo moral y económica del cliente.

Ante la situación presentada, para complementar el desarrollo crediticio de la empresa, contrataron plataformas en las que constaban los datos de los ciudadanos que solicitaban créditos y así poder aplicar políticas y procedimientos en las que puedan ser aptos para un crédito directo (Barradas, 2008).

Esta gestión logró que la empresa obtenga mayores ventas y menos cartera vencida, por la estabilidad de información obtenida de los clientes y a su vez los ingresos de la entidad incrementa por los valores generados en los créditos más intereses. (Barradas, 2008).

Caso de Créditos en Importadora de Accesorios de Vehículo en Guayaquil

Según lo indicado por Arrobo (2013), la Importadora CIMPEXA S.A. ubicado en el norte de la ciudad de Guayaquil, se dedica a la venta al por mayor y menor de

todo tipo de partes, componentes, suministros, herramientas y accesorios para vehículos automotores, como: neumáticos, cámaras de aire, partes y piezas eléctricas. En el que se desarrolló el sistema de crédito directo en las ventas optimizando el proceso de los pagos otorgándoles créditos directos (interno) y pagos con tarjetas de crédito(externo), para lo cual, el departamento de caja se encarga de revisar en el sistema del buró de crédito al cliente antes de la aprobación y la aprobación la otorgan según el buró y por el cupo de acuerdo a la disponibilidad que tenga el cliente y evitar un riesgo crediticio a la empresa.

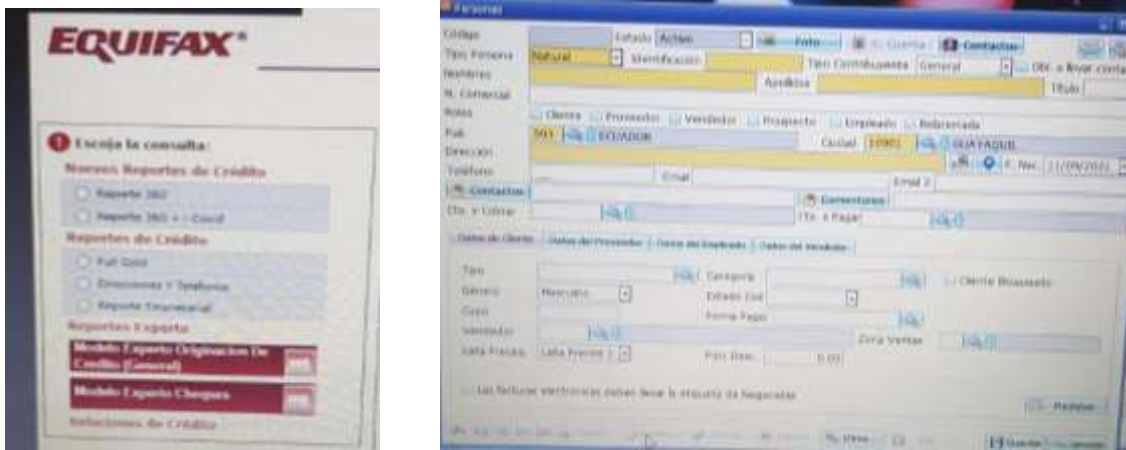


Figura 10.
Proceso de Análisis de Crédito

En sus inicios la empresa no tenía ningún tipo de crédito directo, por no arriesgar sus arcas financieras, por lo que al aplicar políticas de control y calidad bajo las normas ISO 9001:2008 pudieron hacer incrementar su cartera de clientes como personas naturales y distribuidores al por menor y mayor (Arrobo, 2013).

Caso de Créditos en Importadoras de Accesorios Alonzo en Cuenca

La importadora Alonzo es una empresa que se dedica a la venta de accesorios de motocicletas, con equipo de trabajo sólido y confiable, tienen como objetivo expandirse en el mercado a nivel nacional y para cumplirlo otorgan crédito directo bajo un formulario *on line* que una vez de ser analizado con las políticas de crédito

Nota: Proceso de análisis de Crédito en Cimpexa S.A., Tomado de Sistema de Cimpexa SA, Adaptado, promiso Registro de Gestión de Calidad, Año 2021. <http://cimpexa.ec.html>.

Inicio | Catálogo | Otros Productos | La Empresa | Contacto | **CONSULTA TU CRÉDITO DIRECTO AQUÍ**

Formulario de Consulta de Crédito

Procesamos tus datos y consulto tu crédito directo con rapidez.

Nombre*

Apellido*

Celular*

Correo*

Ciudad*

Comentarios*

Mensaje*

Enviar

Crédito Directo Inmediato

Figura 11.
Formulario de Crédito On Line

Nota: Formulario de Crédito On Line, Tomado de, Importadora Alonzo, Adaptado por Importadora, Año 2021, http://incubatorideas.net/importadora_alonzo/formulario-datos-credito.html

De acuerdo a la información por Alonzo (2021) menciono que, al aplicar la estrategia de créditos on line, la empresa creció financieramente y obtuvieron un mayor número en la cartera de clientes, ya que el análisis se genera una vez que el usuario ingresa su información personal y automáticamente se le genera el cupo al que puede acceder (Alonzo, 2021).

Marco Normativo Legal

Normas ISO 9001:2008

Sistema de Gestión de Calidad. Esta Norma Internacional “promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”.(Normas ISO 9001-2018)

Es decir que, el enfoque que se utilice dentro del sistema de gestión de calidad, enfatiza la importancia de: (a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos; (b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor; (c) la obtención

de resultados del desempeño y eficacia del proceso; y, (d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. Por lo que se podría aplicar a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” PHVA.

Código orgánico de la producción, comercio e inversión Reg. Oficial No.056.

Ley 24.467 de 28 de marzo de 1995.

Dispone definir las características de las empresas que serán consideradas PYMES, teniendo en cuenta las peculiaridades de cada región del país, y los diversos sectores de la economía en que se desempeñan sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 83.

Promueve la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeñas empresas, para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Interno Bruto, la ampliación del mercado interno y las exportaciones.

Super de Bancos y Seguros de Ecuador

Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Título X. De la Gestión y Administración de Riesgos. Capítulo II. De la Administración del Riesgo de Crédito. Resolución No JB-2003-602 del 9 de diciembre del 2003. Art. 2.

Riesgo de Crédito. Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directa, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador

Capítulo VII

Protección Contractual

Art. 47.- Sistemas de Crédito. – Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

1. El precio de contado o servicio materia de la transacción;
2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que le serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;

3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en la compra a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un periodo de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

Capítulo XII

Control de Calidad

Art. 64.- Bienes y Servicios Controlados. - El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

Art. 71. Indemnización, Reparación, Reposición y Devolución. - Los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada, en un plazo no superior a treinta días, en los siguientes casos:

1. Cuando en el producto que se hubiera adquirido con determinada garantía, y, dentro del plazo de ella, se pusiere de manifiesto la deficiencia o características del bien garantizado, siempre que se hubiese destinado al uso o consumo normal de acuerdo a la naturaleza de dicho bien. Este derecho se ejercerá siempre y cuando el proveedor haya incumplido con la garantía;

2. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado; y,
3. Cuando considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto resulte inferior al que deben ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque.

Art. 21.- Facturas.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

Art. 25.- Servicio técnico.- Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN-.

Art. 26.- Reposición.- Se considerará un solo bien, aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté formado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituya y se garantice su funcionalidad.

Art. 46.- Promociones y ofertas.- Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla. Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.

Normas Reglamentarias de Comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.

Art. 1.- Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos: a) Facturas; b) Notas de venta - RISE; c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios; d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras; e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y, f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

Art. 2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes: a) Notas de crédito; b) Notas de débito; y, c) Guías de remisión.

Art. 3.- Comprobantes de retención.- Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

Art. 8.- Obligación de emisión de comprobantes de venta y comprobantes de retención.- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta todos los sujetos pasivos de impuestos, a pesar de que el adquirente no los solicite o exprese que no los requiere.

Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes, aún cuando se realicen a título gratuito, autoconsumo o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, incluso si las operaciones se encuentren gravadas con tarifa cero (0%) del impuesto al valor agregado. La emisión de estos documentos será efectuada únicamente por transacciones propias del sujeto pasivo autorizado.

El Servicio de Rentas Internas, mediante resolución, establecerá el monto sobre el cual las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad y aquellas inscritas en el Régimen Impositivo Simplificado, deberán emitir comprobantes de venta. De igual manera, se establecerá la periodicidad de la emisión de un comprobante de venta resumen por las transacciones efectuadas correspondientes a valores inferiores a los establecidos en la mencionada resolución.

No obstante, lo señalado en el inciso anterior, a petición del adquirente del bien o servicio, se deberá emitir y entregar comprobantes de venta, por cualquier monto. En las transferencias de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo se deberá emitir comprobantes de venta por cualquier valor. Los sujetos pasivos inscritos en el régimen simplificado deberán sujetarse a las normas particulares de dicho régimen. Las sociedades y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad deberán emitir comprobantes de venta de manera obligatoria en todas las transacciones que realicen, independientemente del monto de las mismas.

En los casos en que se efectúen transacciones al exterior gravadas con Impuesto a la Salida de Divisas, el agente de percepción emitirá el comprobante de venta por el servicio prestado en el que además de los requisitos establecidos en este reglamento se deberá detallar el valor transferido y el monto del Impuesto a la Salida de Divisas percibido. Los trabajadores en relación de dependencia no están obligados a emitir comprobantes de venta por sus remuneraciones.

Ley del Registro Único de Contribuyentes

Art. 2.- Del Registro (Sustituido inc. 1 por el Art. 21 de la Ley 41, R.O. 206, 2-XII-97).- El Registro Único de Contribuyentes será administrado por el Servicio de Rentas Internas. Art. 3.- De la Inscripción Obligatoria.- (Reformado por el Art. 4 de la Ley 63, R.O. 366, 30-I-90).- Todas las personas naturales y jurídicas entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez, en el Registro Único de Contribuyentes. Si un obligado a inscribirse no lo hiciere, en el plazo que se señala en el artículo siguiente, sin perjuicio a las sanciones a que se hiciere acreedor por tal omisión, el Director General de Rentas asignará de oficio el correspondiente número de inscripción.

Art. 4.- De la inscripción.- La inscripción a que se refiere el artículo anterior será solicitada por las personas naturales, por los mandatarios, representantes legales

o apoderados de entidades, organismos y empresas, sujetas a esta Ley, en las Oficinas o dependencias que señale la administración preferentemente del domicilio fiscal del obligado. Las personas naturales o jurídicas que adquieran la calidad de contribuyentes o las empresas nuevas, deberán obtener su inscripción dentro de los treinta días siguientes al de su constitución o iniciación real de sus actividades según el caso y de acuerdo a las normas que se establezcan en el Reglamento. Aquellos contribuyentes, personas naturales que desarrollen actividades como empresas unipersonales, y que operen con un capital en giro de hasta S/. 10.000,00, serán consideradas únicamente como personas naturales para los efectos de esta Ley.

En todo caso, la Dirección General de Rentas, deberá, de conformidad con lo prescrito en el Reglamento, calificar estos casos. La solicitud de inscripción contendrá todos los datos que sean requeridos, y que señale el Reglamento y se presentarán en los formularios oficiales que se entregarán para el efecto. En caso de inscripciones de oficio la administración llenará los formularios correspondientes.

Art. 7.- Del formulario de inscripción.- El formulario oficial de solicitud de inscripción contendrá básicamente los siguientes datos:

1. Datos de identificación;
2. Datos de localización geográfica;
3. Datos de características de las diferentes actividades económicas;
4. Datos que especifiquen o individualicen el tipo de contribuyente;
5. Otros datos que la administración juzgue conveniente; y,
6. Firmas de responsabilidad.

Capítulo 2. Metodología de la Investigación

Diseño de Investigación

En definitiva, la metodología de investigación científica:

Permitirá al investigador encontrar las soluciones del desarrollo de un proceso mediante el conjunto de métodos en un trabajo o problema de manera eficiente. Para tal efecto, se debe seleccionar correctamente el método que se utilizará en la propuesta como son: a) diseño; b) tipo de investigación; c) fuentes de información; d) enfoque de investigación; e) herramientas, que será de mucha ayuda para ampliar los resultados de la investigación.(Coelho, 2019)

Diseño de Investigación Observacional.

Para desarrollar este proyecto se aplicará una investigación de tipo observacional en la que el investigador podrá únicamente observar mediante procesos aleatorios y escoger de manera fortuita una selección de muestra, tal como lo indicado en el siguiente concepto:

la investigación observacional se limita a observar, medir y analizar determinadas variables, sin ejercer un control directo de la intervención, es decir, no intenta intervenir ni alterar el curso de la problemática, por lo que, el investigador se limita a observar mediante un proceso aleatorio o al azar y por la vía de una selección muestral no probabilística. (Fresno,2019)

Razón por la cual, se consideró que el usar el enfoque observacional se podrá visualizar y describir únicamente los resultados obtenidos para ayudar a comprender los problemas de este estudio.

Diseño de Investigación Prospectivo.

Finalmente, Otzen et. ál. (2014) , definen al diseño de investigación prospectivo como:

Los estudios de cohorte prospectiva o concurrente se definen como aquel estudio, que puede ser utilizado para determinar el pronóstico de algún estudio, con un seguimiento que comienza en el presente y se extiende hacia el futuro; período en el que se pueden medir y en forma acuciosa una serie de variables. En éstos, la exposición al factor puede ya haber ocurrido o aún no. Además, es el diseño que permite calcular la incidencia y riesgos.

Por lo que, este estudio permite verlo a través del tiempo presente que se diseña y en el que se comienza a realizar a medida que avance la investigación obteniendo resultados que ayuden a cumplir las metas del mismo.

Investigación Transversal.

En este tipo de investigación transversal se refiere a la recolección de datos en un solo tiempo describiendo variables y analizando la interrelación en un momento oportuno, como fue indicado en el siguiente concepto:

La investigación transversal es hacer un corte en el tiempo y estudiar las variables simultáneamente, las mismas que se estudian de forma simultánea, en un momento dado, para obtener tasas de prevalencia en las que se representará la probabilidad de tener algo determinado mediante la implementación de técnicas de investigación.(Fresno, 2019),

Por lo tanto, en esta investigación se realizará el diseño de investigación transversal, porque permitirá recopilar la información y datos en un momento y sector determinado, con la finalidad de, obtener información relevante que aporte a la propuesta metodológica para aplicar normas ISO 9001-2008 en los créditos en el sector de importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena.

Tipos de Investigación.

Investigación Concluyente Descriptiva.

Los resultados del tipo de investigación concluyente descriptiva según lo que indicó Arias (2016), en el siguiente concepto: los estudios descriptivos se dirigen a sintetizar los hechos mediante la descripción de las características particulares del fenómeno existente.

En consecuencia, los resultados de este tipo de investigación descriptiva están ubicada en un nivel intermedio en relación a la profundidad del conocimiento al que se refiere, describiendo los datos obtenidos en opiniones, experiencias y conocimiento de los elementos involucrados al problema de investigación.

Fuentes de Información.

Según lo conceptualizado por Wong (2017), concluyó que:

El análisis descrito en el presente documento no podrá materializarse sin recurrir a los tipos de fuentes de información al permitir el hecho de explorar datos relevantes que serán motivo de estudio. Existen fuentes de información de nivel primario como de nivel secundario, al ser piezas fundamentales en la investigación para todo análisis debido a que sin estas dos no se podría el establecer conclusiones que permitan exponer la parte medular en la temática del proyecto que se desea presentar.

Para el análisis de esta investigación se puede decir que, se considerará las fuentes primarias y secundarias para que el investigador desarrollo el tema obteniendo los datos necesarios de la problemática.

Fuentes Primarias.

Bernal (2010), indicó que son las primeras fuentes en las que se obtiene información directa, es decir, el origen de la información, de primera mano o desde el lugar de los hechos, por lo tanto, las fuentes pueden ser las personas, organizaciones, acontecimientos, entre otros.

En consecuencia, las fuentes primarias en este proyecto de investigación, se lo realizará directamente desde el lugar de los hechos entre ellas personas, organizaciones, acontecimientos y entre otros, siendo como extracción inicial de la información utilizando herramientas como cuestionarios, entrevistas y encuestas elaboradas previamente por el autor.

Fuentes Secundarias.

Por otra parte, se indica que para este proyecto de investigación no simplemente se necesitará de las fuentes primarias, sino también, de las fuentes secundarias como ayuda al recabar información para el problema, tal como se mencionó en la siguiente definición en este tipo de fuente:

Son todas aquellas fuentes ya existentes que ofrecen información adicional relacionado al tema a investigar, como medio impreso, documentales, noticieros, expedientes académicos, etc., que permitirá al autor recoger datos o situaciones involucrados en el proceso del desarrollo del estudio de manera más confiable. (Sampiere, 2017)

Es decir que, con este tipo de fuente secundaria el investigador tendrá la oportunidad de desarrollar ampliamente su estudio con la ayuda de fuentes de otros autores, que serán de sustento y apoyo a la información de la fuente primaria.

Tipos de Datos.

Datos Cuantitativos.

Los datos cuantitativos son considerados a toda información que provenga en datos numéricos, tal como lo conceptualizó Pateiro (2009), en la que dice que: son aquellos que se consideran los valores numéricos como resultado de una medición. Y se clasifican en a) Cuantitativas discretas; y, b) Cuantitativas continuas.

El proyecto que vamos a realizar es de tipo cuantitativo, porque nos ayudará a recolectar datos y examinar la información de manera numérica con ayuda de herramientas estadísticas

Datos Cualitativos.

Y bajo el mismo autor, mencionó que los datos cualitativos son aquellas que no aparecen en forma numérica, sino como categorías o atributos. Y se clasifican en: a) Cualitativas nominales relacionado a las características; y, b) Cualitativas Ordinales que miden características sin valor numérico. (Pateiro, 2009)

En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos; son un resultado del estudio. El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes donde se prueba sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos. También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades (Monje, 2017, p. 41)

Enfoque de Investigación.

Sampiere (2017), mencionó que existen dos enfoques importantes en una investigación en la que aplicarían estrategias similares entre sí como la observación y evaluación de fenómenos, los cuales permiten ampliar el conocimiento.

Monje (2017) indicó que, el enfoque de investigación se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva.

Enfoque Mixto.

Considerando lo conceptualizado por Sampiere, el enfoque mixto es la combinación de los enfoques cualitativos y cuantitativos, que dice:

La combinación del enfoque cualitativo la que analizará a las personas mediante recolección de datos sin medición numérica como textos, narraciones o elementos visuales en un tema a investigar; así como también, del enfoque cuantitativo que se encargará de obtener información de manera objetiva basada en medición numérica para establecer resultados estadísticos de la investigación. (2017, p. 59)

El método Cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (Fresno, 2019):

Es decir que, el método cuantitativo es aquella que hace uso de números y estadísticas para determinar el comportamiento de lo que se está investigando, por lo que es necesario aplicarlo en la presente investigación, ya que se hará uso de datos que permitirán solucionar el problema encontrado.

En esta investigación se aplicará un enfoque mixto para obtener un resultado amplio en la hipótesis y plantear estrategias en el procedimiento final en la que intervendrán entrevistas y encuestas a expertos en el sector de importadoras de accesorios de vehículos, y de esta manera, poder aplicar las normas ISO 9001-2008 en la cartera de crédito y evitar el riesgo de portafolio vencido.

Herramientas de Investigación

Para el desarrollo de los resultados del presente proyecto, se considerará como herramienta de investigación: a) Cualitativas, entrevistas; y, b) Cuantitativas, encuestas (Bernal, 2010).

Entrevista.

De acuerdo al concepto de Fresno (2019), indicó que la entrevista es el medio que permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado.

Las entrevistas implican que una persona calificada aplica el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas. La habilidad del entrevistador es vital para el éxito en la búsqueda de hecho por medio de la entrevista. (Sampiere, 2017)

Pero, al encontrarnos en la pandemia Covid-19 estamos obligados a tener un distanciamiento social como medida de protección y evitar contagios, por lo que se considerará la siguiente relación en la entrevista.

Entrevistas On line.

En la teoría mencionada de entrevista on line que indicó Sampiere, mencionó que con las nuevas tecnología de comunicación las entrevistas personales también pueden llevarse a cabo por internet (2017, p. 20).

Es decir que, mediante esta herramienta como es la entrevista on line, puede el investigador sacar cita con el entrevistado donde le proporcionará la información necesaria de la problemática, de tal manera como lo hiciera una entrevista cara a cara de manera presencial, y así mismo podría ser grabada previa autorización voluntaria de ambas partes.

Finalmente, Lemos indicó que una entrevista on line en las últimas décadas y por los cambios tecnológicos en el crecimiento de internet ha desarrollado la experiencia de entrevistas on line en la investigación cualitativa y han reducido los problemas que tienen relación con la interacción cara a cara. Así mismo, indicó que hay dos tipos de entrevistas online, como los grupos focales y entrevistas personales podrían ser realizadas ambas por plataformas sincrónicas (en tiempo real) y asincrónicas (no entiendo real). Mientras los correos electrónicos y grupos de

discusión son los métodos más comúnmente utilizados para las entrevistas online asincrónicas. (2018, p.5)

En base a este criterio se puede decir que los enfoques sincrónicos se centran en salas de chat textuales, mensajes instantáneos y videos conferencias, siendo uno de los programas más utilizado el *Zoom*, *Microsof Team* y *Skype*, por cuanto ofrece a los investigadores nuevos métodos para recopilar datos cualitativos al poder utilizar la cámara web y el micrófono la interacción será comparable a la presencia real. (Lemos, 2018)

Encuesta

En cuanto a las encuestas se conceptualizó como:

Una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2010, p. 194)

La técnica de la encuesta nos sirve para recolectar todo tipo de información importante, y se establece mediante una serie de preguntas o cuestionario debidamente prediseñado para el individuo. A través de este medio podemos conocer el nivel de conocimiento, actitudes, intereses y opiniones, comportamiento pasado, presente o futuro y variables de clasificación demográfica y socioeconómica. (Sampiere, 2017)

Es decir que, el presente proyecto de investigación utilizará ésta técnica para la recolección de información mediante un cuestionario de preguntas para descubrir los resultados de la problemática.

Población

Referente a la población, Monje, lo define como el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a la que se pueden generalizar los hallazgos encontrados en la muestra para ser sometidos a la observación. (2017, p. 21)

Esto quiere decir que, la población viene a ser el grupo de personas que se le aplicará la herramienta del estudio para obtener los resultados por el investigador y posterior desarrollar el respectivo análisis de la problemática existente de esta investigación.

De acuerdo con Bernal (2010) la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere las investigaciones puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo. Por lo que podemos decir que, la población es el universo el cual se lo toma en consideración para el desarrollo de la investigación.

Por lo tanto, la población para la presente investigación se la determina a un grupo de 20 importadoras de accesorios de vehículos y 100 clientes externos que compran al contado y tarjetas de crédito en importadoras en la provincia de Santa Elena.

Muestra

De acuerdo a lo que se conceptualizó es:

La muestra se concibe o conoce como la representación total de una población, en la que se espera obtener toda información de tal manera que permita el establecimiento de inferencias sobre una determinada problemática y que podría considerarse a través de datos primarios o de datos secundarios. Pero existe muestra de dos clases la muestra probabilística y la muestra no probabilística. Vallejos (2016)

Por lo tanto, en la presente investigación se escogerá el muestreo no probabilístico en base al siguiente concepto:

La muestra no probabilística es la técnica del muestreo en donde los elementos que han sido elegidos a juicio por parte de la persona que investiga, no llega a conocer la probabilidad por la cual este podrá seleccionar a cada individuo; debido a que intenta ser totalmente representativa bajo el respectivo criterio del investigador, pero sin garantizar la representatividad.(Vallejos, 2016)

Basado a los conceptos expuestos y según el análisis en esta investigación se procedió a realizar un margen de muestra en la que contiene los siguientes criterios: a) Margen de Error del 10%; b) Nivel de Confianza del 99%; y, (c) Tamaño de la Población. Para la presente investigación se utilizó como población 20 importadoras de accesorios de vehículos, 100 clientes externos que realizan compras en la provincia de Santa Elena, con un resultado que se detalla a continuación en el tamaño de la muestra:



Figura 12.
Calculadora de Muestras Clientes

Nota. Calculadora de Muestras, *Adaptado de Asesoría Económica y Marketing S.C., 2021.*
 Recuperado https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

Debido a la situación actual de distanciamiento social, las entrevistas se las realizará mediante la vía *Zoom* en la que intervendrá dos expertos del tema como el contador y a un jefe de crédito de una de las importadoras del sector de accesorios de vehículos, y en cuanto a las encuestas se realizará preguntas en la plataforma de formulario de *Google* las mismas que se enviarán internamente a los clientes que realizan compras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena y el resultado llegará en el mismo programa para su respectiva interpretación y gráficos estadísticos.

En el presente capítulo se describe y analiza las respuestas mediante de la utilización de encuestas y entrevistas como instrumentos de investigación, previamente descritos en la metodología, por lo que las entrevistas se realizaron a Propietarios, Contadores y Expertos en el tema de esta investigación y las encuestas a un grupo de personas como clientes involucrados en compras de accesorios de vehículos en importadoras de la provincia de Santa Elena seleccionada; con el fin de, enriquecer la investigación y obtener información que ayude a realizar las conclusiones y recomendaciones.

De esta manera, se podrá obtener una base que permita direccionar la propuesta metodológica para la aplicación de Normas ISO 9001:2008 en el sector de

importadoras de accesorios de vehículos, por lo cual para la entrevista se ha considerado a las siguientes personas detalladas a continuación:

Guía de Entrevista N° 1 con Experto

La presente entrevista fue realizada al Propietario de una Importadora de Accesorios de Vehículos en Salinas de la provincia de Santa Elena, quien tiene su negocio desde hace 10 años.

1. ¿De acuerdo al tiempo de su experiencia como propietario de Importadora de Accesorios y Piezas de vehículos en la Provincia de Santa Elena, podría indicarme si la venta de los mismos es para vehículos livianos? ¿Por qué?

2. ¿Podría indicarnos que línea de productos ofrece su Importadora?

3. ¿Qué productos usted considera que tiene mayor movimiento comercial dentro de la provincia de Santa Elena?

4. ¿Cómo considera usted los precios que ofrece a los clientes ante las otras importadoras de la provincia de Santa Elena?

5. ¿En el tiempo que lleva su negocio cuáles son los accesorios de alto costo y de fácil adquisición?

6. ¿Los productos que ofrece su negocio tiene en existencia física o la tiene que mandar a pedir a otro lugar? De ser así ¿A qué ciudad usted manda a pedir los productos?

7. Acorde a su experiencia como propietario, por favor coménteme ¿de qué manera influye la posibilidad de otorgar créditos a los clientes de la provincia de Santa Elena?

8. ¿En el tiempo que lleva ofreciendo variedad de accesorios de vehículos, usted lleva una base de datos de sus clientes que hacen compras con frecuencia?

9. Considerando que lleve usted una base de datos de aquellos clientes que realizan compras con mayor frecuencia ¿podría haber la posibilidad que se les otorgue un crédito directo? ¿Por qué?

10. ¿Cuándo le llega clientes nuevos, usted solicita algún requisito en especial ofreciendo algún tipo de crédito o descuentos en sus productos?

11. ¿Bajo qué condiciones de ventas en efectivo o créditos trabaja su negocio?

12. ¿Por el tiempo que lleva de trayectoria, por qué medio hace conocer sus productos a sus clientes?

13. ¿Quiénes son sus principales compradores?

14. ¿Usted tiene convenios con distribuidoras en otra ciudad para que le provea todos sus productos?

15. ¿Usted ha considerado dar servicios crediticios adicionales a sus clientes?

Guía de Entrevista N° 2 con Experto

La presente entrevista se la realizó con un Contador de una Importadora de venta de Accesorios y Piezas de Vehículos en La Libertad de la provincia de Santa Elena, quien es residente del lugar y lleva de experiencia 12 años como contador en este sector.

1. ¿De acuerdo a su larga trayectoria y experiencia como Contador en el sector de Importadoras de Vehículos, Accesorios y Piezas, de qué manera considera usted la importancia de tener variedad de productos para ofrecer a los clientes?

2. ¿Considera usted que en la provincia de Santa Elena existen suficientes importadoras que ofrezca variedad de accesorios de vehículos y con precios acorde al cliente? ¿Por qué?

3. ¿Conoce usted si en alguna de las importadoras de la provincia de Santa Elena ofrezca créditos directos a los clientes fijos? De ser así, ¿qué opina sobre otorgar créditos directos a clientes en general mediante revisión previa en el sistema crediticio?

4. ¿Considera usted que, si las importadoras de accesorios de vehículos otorguen créditos directos, esto ayudaría al incremento positivo en sus estados financieros?

5. ¿Según su experiencia al otorgar créditos directos considera que habría algún tipo de riesgo en el control y verificación de documentos e información que brinde el cliente?

6. Según su experiencia ¿qué control debería tener la importadora de accesorios antes de otorgar un cupo a un cliente?

7. Considerando la vulnerabilidad de la información que entregue el cliente para un crédito ¿cómo considera usted la manera preparar al personal de la importadora en caso de que se presente un cliente falso?

8. Según su criterio ¿considera usted que la falta de control de información pueda ser causa vulnerable para una estafa al solicitar un crédito? ¿Por qué?

9. ¿Qué considera usted que enfrente las importadoras de accesorios de vehículos como fortalezas y debilidades ante un crédito directo?

10. En base a su experiencia contable ¿Cuál sería su recomendación para otorgar créditos a los clientes y usuarios de la provincia de Santa Elena y evitar una cartera vencida a futuro?

Guía de Preguntas para Encuestas a clientes

1. ¿En qué cantón de Santa Elena vive usted?
2. ¿Qué tipo de vehículo posee para movilizarse?
3. ¿El vehículo que tiene es propio para trabajar o uso personal?
4. ¿Con qué frecuencia usted realiza compras de accesorios de vehículos dentro de la provincia de Santa Elena?
5. ¿En su consideración los productos que ofrecen en las importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de santa elena tienen variedad en sus piezas y marcas?
6. ¿Considera usted que los precios de venta de los accesorios para vehículos en la provincia de santa elena son a bajo costo?
7. ¿Considera usted que en la provincia de santa elena hay suficientes importadoras de venta de accesorios para automóviles?
8. Al momento de adquirir un repuesto o accesorio para su vehículo ¿A qué lugar de Santa Elena usted realiza las compras?
9. Al momento de hacer cambios de accesorios de su vehículo, aproximadamente ¿Cuál es el monto que usted invierte?
10. ¿En su consideración usted cree que debería haber más importadoras de vehículos en la provincia de Santa Elena?
11. ¿Considera usted que en la provincia de Santa Elena es una zona de mayor movimiento de venta de accesorios para vehículos?
12. ¿Considera usted que al otorgar las importadoras créditos directos según el monto de los accesorios y piezas de vehículos los clientes se sentirían satisfechos?
13. ¿Considera usted que las importadoras deberían implementar un control de verificación de datos de los clientes para otorgárseles créditos?
14. ¿Considera usted que deberían ingresar importadoras de alta potencia en la venta de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena para que los costos sean más bajos?

Pregunta 1. ¿En qué cantón de Santa Elena vive usted?

Tabla 1.
Cantón de Santa Elena en el que vive

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2	3,2	3,2	3,2
Santa Elena	18	28,6	28,6	31,7
La Libertad	15	23,8	23,8	55,6
Salinas	18	28,6	28,6	84,1
Otros	10	15,9	15,9	100,0
Total	63	100,0	100,0	

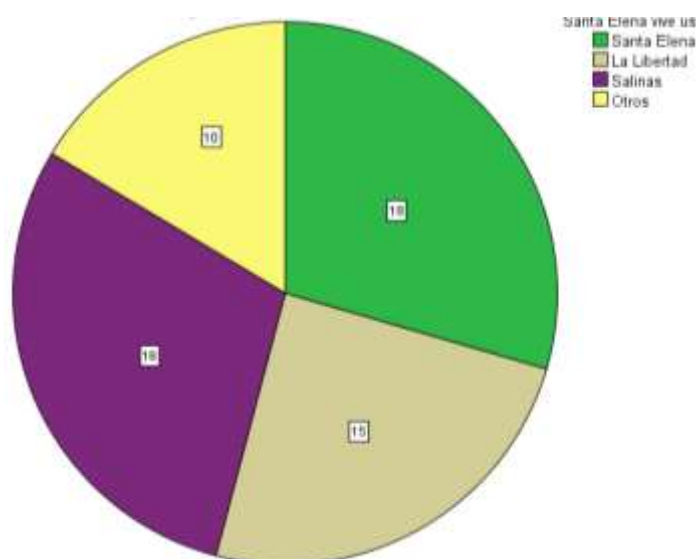


Figura 13.
Cantón de Santa Elena en el que vive

Análisis:

En esta pregunta se puede apreciar que el cantón en donde más habitan son Santa Elena y Salinas, debido a que son los lugares de mayor concurrencia por sus sectores comerciales, por tal motivo el 15% de la población vive en La Libertad que tiene ciertos mercados, pero no está tan habitable, mientras que el 10% viven en otros cantones aledaños y carecen de centros comerciales.

Pregunta 2. ¿Qué tipo de vehículo posee para moverse?

Tabla 2.

Tipo de vehículo que posee para moverse

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Moto	9	14,3	14,8	14,8
	Vehículo	42	66,7	68,9	83,6
	Camioneta	8	12,7	13,1	96,7
	Auto	2	3,2	3,3	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

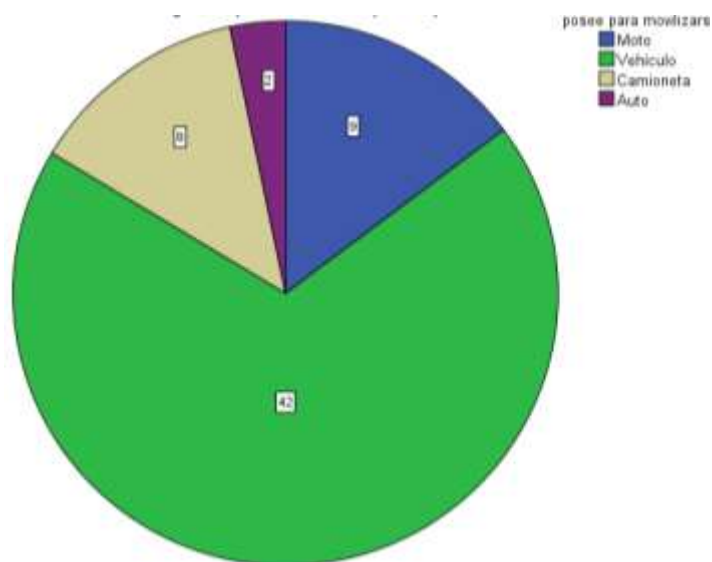


Figura 14.

Tipo de vehículo que posee para moverse

Análisis:

En esta pregunta se puede apreciar que el 42% los habitantes del cantón de Santa Elena utilizan vehículos para moverse dentro del sector, debido a que los lugares son cerca de circular y un 9% utilizan motos para mayor movilización, sin embargo, un 8% utilizan camionetas para trasladar sus compras del mercado y un 2% utilizan autos como taxis para de acuerdo al sector comerciales.

Pregunta 3. ¿El vehículo qué tiene es propio para trabajar o uso personal?

Tabla 3.

Tipo de vehículo para trabajar o uso personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Propio	40	63,5	65,6	65,6
	Uso Personal	21	33,3	34,4	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

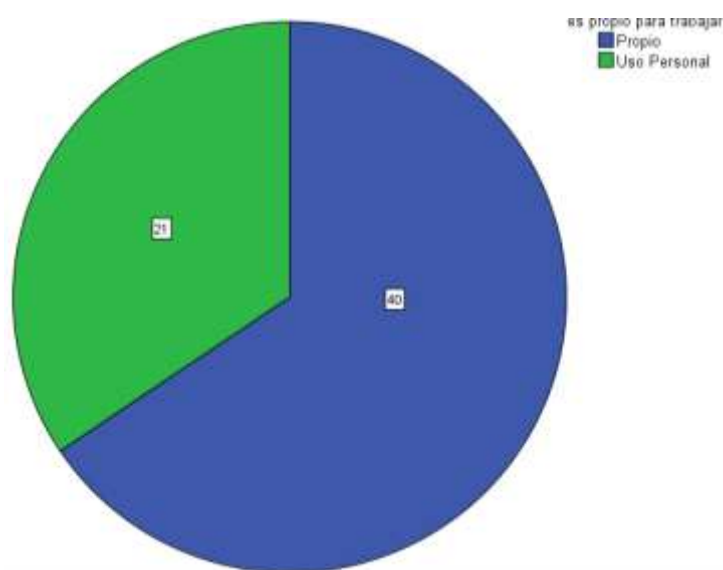


Figura 15.

Tipo de vehículo para trabajar o uso personal

Análisis:

En esta pregunta se puede apreciar que el 63.5% de los habitantes del cantón de Santa Elena utilizan vehículos propios para moverse dentro del sector, debido a que los lugares son cerca de circular y un 36.5% utilizan sus vehículos para uso personal.

Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia usted realiza compras de accesorios de vehículos dentro de la provincia de Santa Elena?

Tabla 4.

Frecuencia de compras de accesorios de vehículos dentro de la provincia de Santa Elena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semanalmente	22	34,9	36,1	36,1
	Trimestralmente	20	31,7	32,8	68,9
	Anualmente	19	30,2	31,1	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

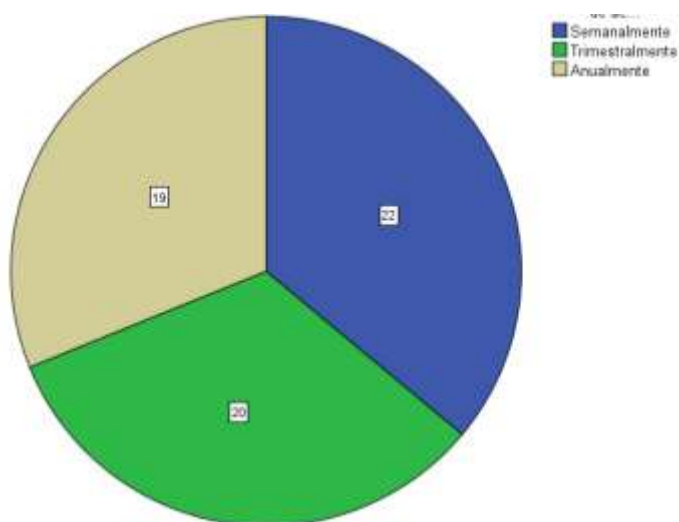


Figura 16.

Frecuencia de compras de accesorios de vehículos dentro de la provincia de Santa Elena

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, se puede conocer que el 34.9% de los habitantes del cantón de Santa Elena que tienen vehículo propio, compran semanalmente accesorios de vehículos, un 31.7% de los habitantes compran accesorios

de vehículos de manera trimestral y un 30.2% hacen sus compras de accesorios de vehículos de manera anual.

Pregunta 5. ¿En su consideración los productos que ofrecen en las importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de santa elena tienen variedad en sus piezas y marcas?

Tabla 5.

Variedad en accesorios de vehículos en las importadoras de la provincia de Santa Elena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	13	20,6	21,3	21,3
	Parcialmente de Acuerdo	28	44,4	45,9	67,2
	Indiferente	11	17,5	18,0	85,2
	Parcialmente en Desacuerdo	4	6,3	6,6	91,8
	Totalmente en Desacuerdo	5	7,9	8,2	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

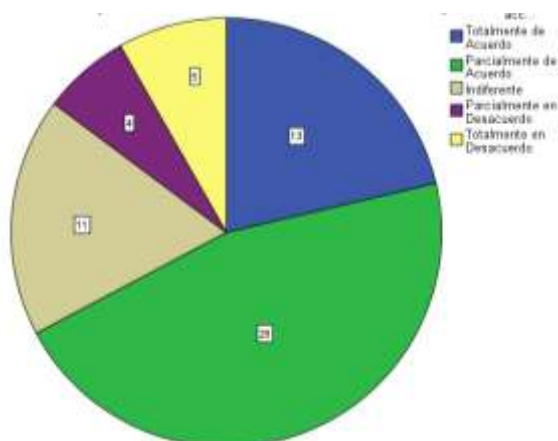


Figura 17.

Variedad en accesorios de vehículos en las importadoras de la provincia de Santa Elena

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, se puede conocer que el 44.4% de los habitantes del cantón de Santa Elena que tienen vehículo propio, está parcialmente

de acuerdo en que las importadoras cuentan con variedad de accesorios de vehículos, mientras que un 20.6% de los habitantes están totalmente de acuerdo en encontrar lo que necesitan para sus vehículos, un 17.5% son indiferentes en opinar, mientras que un 7.9% están en desacuerdo y un 6.3% están parcialmente en desacuerdo a esta opinión.

Pregunta 6. ¿En su consideración los precios de venta de los accesorios para vehículos en la provincia de santa elena son a bajo costo?

Tabla 6.

Precios de venta de los accesorios para vehículos en la provincia de santa elena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	5	7,9	8,2	8,2
	Parcialmente de Acuerdo	2	3,2	3,3	60,7
	Indiferente	11	17,5	18,0	78,7
	Parcialmente en Desacuerdo	11	17,5	18,0	96,7
	Totalmente en Desacuerdo	32	50,8	52,5	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

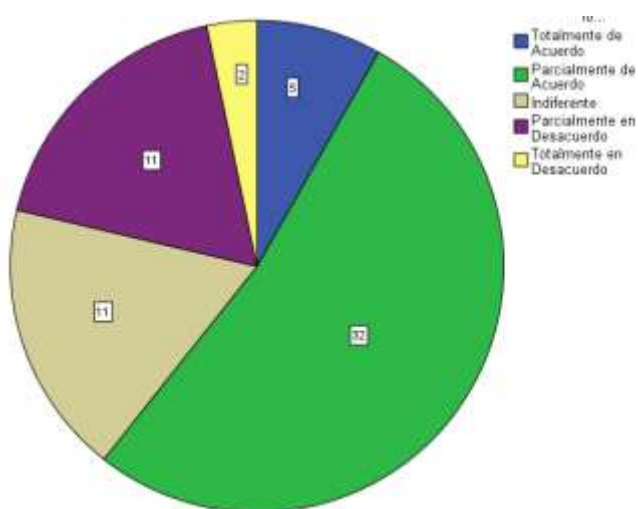


Figura 18.

Precios de venta de los accesorios para vehículos en la provincia de Santa Elena

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, se puede conocer que el 50.8% de los habitantes del cantón de Santa Elena están totalmente en desacuerdo en que los precios que tienen en las importadoras son bajos, mientras que un 17.5% le es indiferente y están parcialmente desacuerdo a este criterio, un 7.9% indican que están totalmente de acuerdo con sus precios y un 3.2% están parcialmente de acuerdo a esta opinión.

Pregunta 7. ¿Considera usted que en la provincia de santa elena hay suficientes importadoras de venta de accesorios para automóviles?

Tabla 7.

Importadoras de venta de accesorios para automóviles en la provincia de Santa elena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	2	3,2	3,3	3,3
	Parcialmente de Acuerdo	24	17,5	18,0	42,6
	Indiferente	11	17,5	18,0	60,7
	Parcialmente en Desacuerdo	13	20,6	21,3	82,0
	Totalmente en Desacuerdo	11	38,1	39,3	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

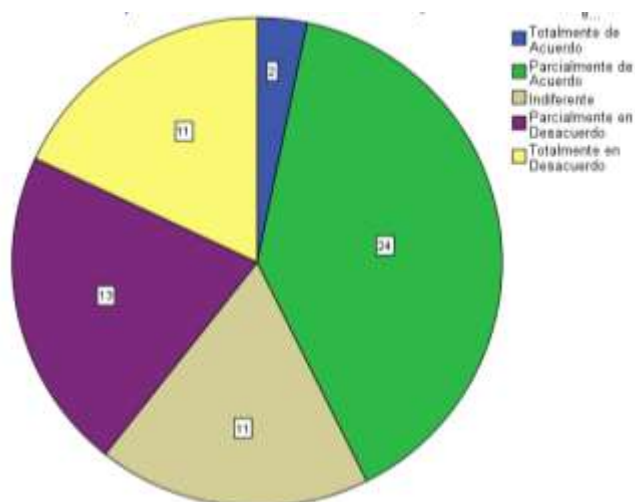


Figura 19.

Importadoras de venta de accesorios para automóviles en la provincia de Santa Elena

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, se puede conocer que el 38.1% de los habitantes del cantón de Santa Elena están totalmente en desacuerdo en que hay suficientes importadoras, todo lo contrario existe poca competencia que tienen que viajar a Guayaquil o hacer bajo pedido a algún familiar, mientras que un 20.65% están parcialmente en desacuerdo a este criterio, un 17.5% indican que son indiferentes y están parcialmente de acuerdo y un 3.2% están parcialmente de acuerdo a esta opinión.

Pregunta 8. Al momento de adquirir un repuesto o accesorio para su vehículo ¿A qué lugar de Santa Elena usted realiza las compras?**Tabla 8.**

Lugar de compras de accesorios de vehículos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Importadoras	15	23,8	24,6	24,6
	Distribuidoras	32	50,8	52,5	77,0
Válidos	Mercado Libre	5	7,9	8,2	85,2
	Talleres	9	14,3	14,8	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

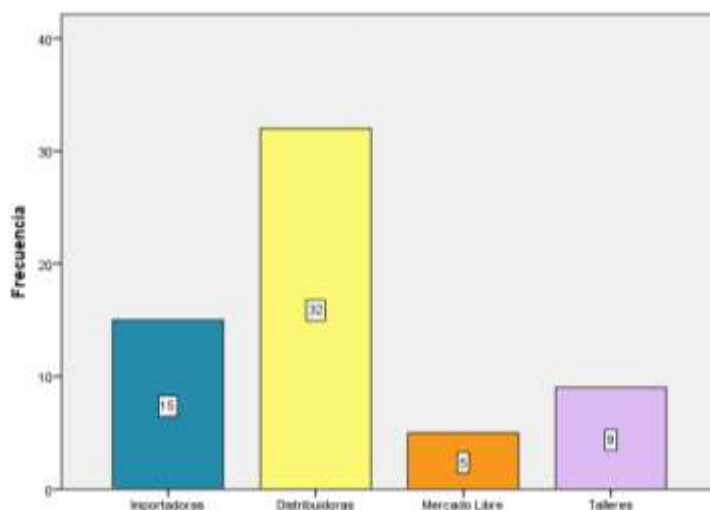


Figura 20.
Lugar de compras de accesorios de vehículos

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, se puede conocer que el 50.8% de los habitantes del cantón de Santa Elena realizan sus compras de accesorios de vehículos en distribuidoras por las facilidades que les dan en crédito, mientras que un 23.8% compran en importadoras, un 14.3% los compran en talleres por sus facilidades en adquisición de traslado, y un 7.9% compran en los mercados libres por sus costos.

Pregunta 9. Al momento de hacer cambios de accesorios de su vehículo, aproximadamente ¿Cuál es el monto que usted invierte?

Tabla 9.
Monto en el que invierte el cliente en las compras de accesorios de vehículos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De \$100 a \$300	5	7,9	8,2	57,4
	De \$350 a \$500	20	31,7	32,8	90,2
Válidos	De \$550 a \$1.000	35	55,6	57,4	98,4
	Superiores a \$1.000	1	1,6	1,6	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

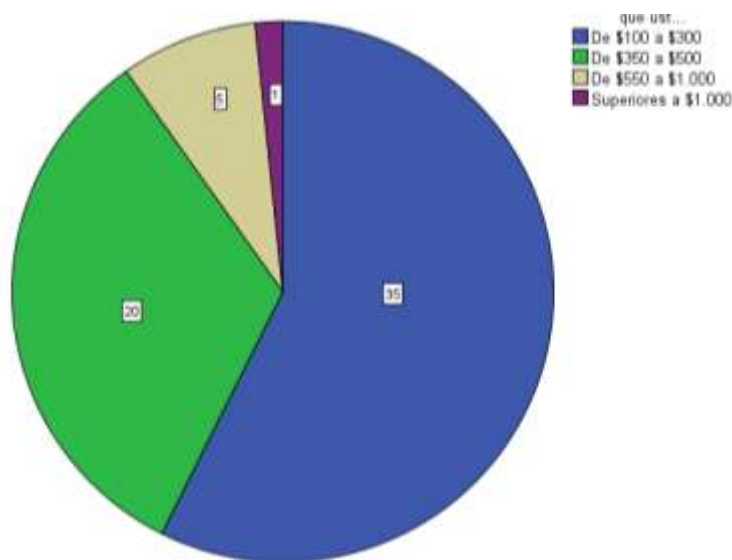


Figura 21.
Monto en el que invierte el cliente en las compras de accesorios de vehículos.

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, nos podemos percatar que 55.6% de los habitantes del cantón de Santa Elena hacen compras desde \$550 a \$1.000 en accesorios y piezas para sus vehículos, mientras que un 31.75% hacen compras desde \$350 a \$500 en su mayoría en efectivo, un 7.9% realizan compras desde \$100 a \$300 mayormente en efectivo y un 1.6% realizan compras superiores a \$1.000 con tarjetas de créditos.

Pregunta 10. ¿En su consideración usted cree que debería haber más importadoras de vehículos en la provincia de Santa Elena?

Tabla 10.
Variedad de importadoras de vehículos en la provincia de Santa Elena.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	50	79,4	82,0	82,0
	Parcialmente de Acuerdo	7	11,1	11,5	93,4
	Indiferente	4	6,3	6,6	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

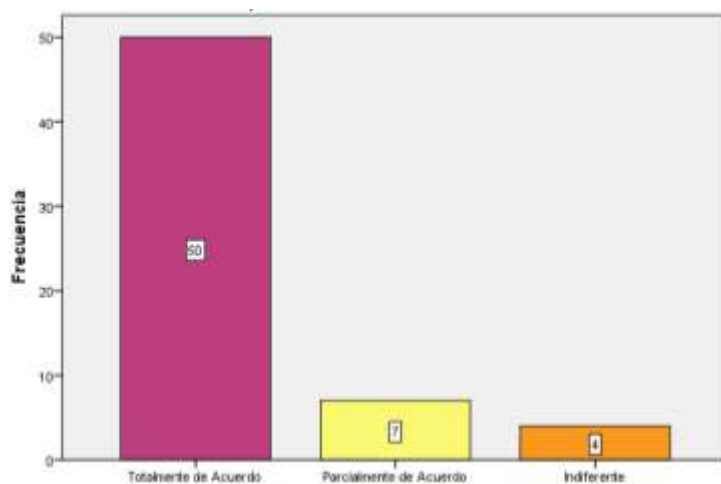


Figura 22.

Variedad de importadoras de vehículos en la provincia de Santa Elena.

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, nos podemos percatar que 79.4% de los habitantes del cantón de Santa Elena están totalmente de acuerdo que consideran que haya más importadoras con variedad de piezas y accesorios de vehículos, mientras que un 11.1% están parcialmente de acuerdo a este criterio, y un 6.3% están indiferentes a esta opinión.

Pregunta 11. ¿Considera usted que en la provincia de Santa Elena es una zona de mayor movimiento de venta de accesorios para vehículos?

Tabla 11.

Santa Elena como zona de mayor movimiento de venta de accesorios para vehículos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	18	28,6	29,5	29,5
	Parcialmente de Acuerdo	25	39,7	41,0	70,5
	Indiferente	9	14,3	14,8	85,2
	Parcialmente en Desacuerdo	7	11,1	11,5	96,7
	Totalmente en Desacuerdo	2	3,2	3,3	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
	Total	63	100,0		

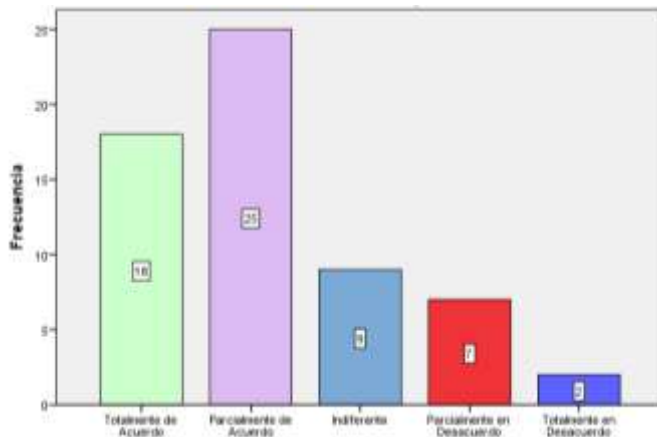


Figura 23.

Santa Elena como zona de mayor movimiento de venta de accesorios para vehículos.

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, podemos observar que un 39.7% de los habitantes están parcialmente de acuerdo en que la provincia de Santa Elena es una zona de mayor movimiento para la venta de accesorios de vehículos, mientras que un 28.6% están totalmente de acuerdo a este criterio, un 14.3% les es indiferente, y un 3.2% están totalmente en desacuerdo a esta opinión.

Pregunta 12. ¿Considera usted que al otorgar las importadoras créditos directos según el monto de los accesorios y piezas de vehículos los clientes se sentirían satisfechos?

Tabla 12.

Créditos directos a aplicar según el monto total de compra en los accesorios y piezas de vehículos en las importadoras de Santa Elena.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de Acuerdo	44	69,8	72,1	72,1
	Parcialmente de Acuerdo	8	12,7	13,1	85,2
Válidos	Indiferente	6	9,5	9,8	95,1
	Parcialmente en Desacuerdo	3	4,8	4,9	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

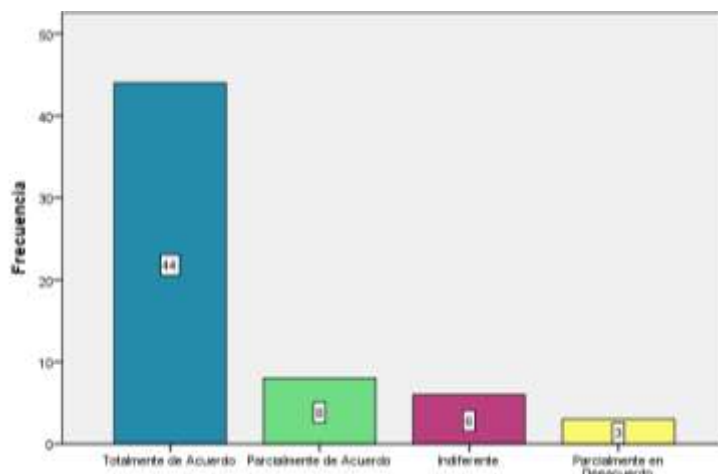


Figura 24.
Créditos directos a aplicar según el monto total de compra en los accesorios y piezas de vehículos en las importadoras de Santa Elena.

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, podemos notar considerablemente que un 63.8% de los habitantes están totalmente de acuerdo en que las importadoras de la provincia de Santa Elena otorguen créditos directos según los montos en las compras de accesorios y piezas de vehículos, mientras que un 12.7% están parcialmente de acuerdo a este criterio, un 9.5% les es indiferente, y un 4.8% están parcialmente en desacuerdo a esta opinión.

Pregunta 13. ¿Considera usted que las importadoras deberían implementar un control de verificación de datos de los clientes para otorgárseles créditos?

Tabla 13.
Implementación de control de verificación de datos de los clientes para otorgárseles créditos en importadoras de Santa Elena.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	49	77,8	80,3	80,3
	Parcialmente de Acuerdo	7	11,1	11,5	91,8
	Indiferente	4	6,3	6,6	98,4
	Totalmente en Desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

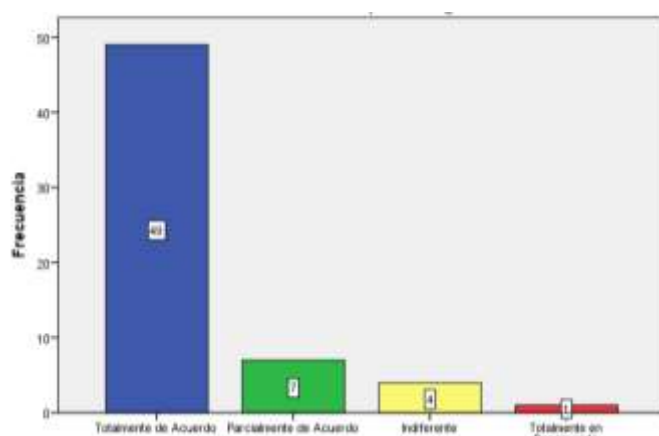


Figura 25.
Implementación de control de verificación de datos de los clientes para otorgárseles créditos en importadoras de Santa Elena

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, podemos notar considerablemente que un 77.8% de los habitantes están totalmente de acuerdo en que las importadoras de la provincia de Santa Elena implementen un control o procedimientos de verificación de información del cliente para que pueden otorgárseles créditos directos, mientras que un 11.1% están parcialmente de acuerdo a este criterio, un 6.3% les es indiferente, y un 1.6% están parcialmente en desacuerdo a esta opinión.

Pregunta 14. ¿Considera usted que deberían ingresar importadoras de alta potencia en la venta de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena para que los costos sean más bajos?

Tabla 14.
Ingreso de importadoras de alta potencia en la venta de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena con costos más bajos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de Acuerdo	53	84,1	86,9	86,9
	Parcialmente de Acuerdo	4	6,3	6,6	93,4
	Indiferente	3	4,8	4,9	98,4
	Parcialmente en Desacuerdo	1	1,6	1,6	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

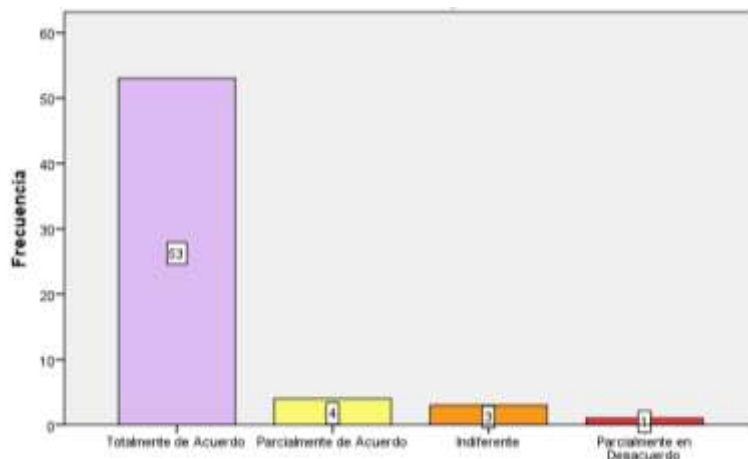


Figura 26.

Ingreso de importadoras de alta potencia en la venta de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena con costos más bajos.

Análisis:

A través de los resultados que arroja esta pregunta, podemos notar considerablemente que un 84.1% de los habitantes están totalmente de acuerdo en ingresen importadoras de accesorios de vehículos de alta potencia en la provincia de Santa Elena, porque tienen sus procesos más actualizados y podrían adquirir créditos directos, mientras que un 6.3% están parcialmente de acuerdo a este criterio, un 4.8% les es indiferente, y un 1.6% están parcialmente en desacuerdo a esta opinión.

Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a la muestra de clientes externos de importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena, y las entrevistas a expertos Propietarios y Contadores de importadoras de accesorios de vehículos de la provincia de Santa Elena, se pudo determinar que en su opinión la implementación de políticas de créditos bajo las Normas ISO 9001: 2008, generará cambios positivos en las importadoras para que la implementen, ya que la falta de implementación se debe a la falta de procesos y de confirmación de datos personales del cliente para evitar un riesgo de cartera de crédito vencida o hasta que puedan causar estafa al momento de falsificar información por lo tanto, la políticas de crédito ayudará a analizar, verificar, prevenir y otorgar cupos de crédito a los clientes.

Conclusión de la Investigación

En cuanto a los resultados obtenidos en las herramientas de investigación, se puede observar que, en las entrevistas realizadas a los expertos, opinan que debería implementarse un procedimiento o políticas de créditos, estableciendo que para el análisis de cupo deberá ser validada con páginas gubernamentales principales, casas comerciales y páginas de información personal de verificación de datos del cliente.

Es decir que, la falta de implementación de una metodología y aplicación de las Normas ISO 9001:2008, podrían causar inconvenientes al momento de otorgárseles un crédito a los clientes en la Provincia de Santa Elena, ya que éste, podría detectar a tiempo alguna mala gestión de recuperación de cartera de la importadora.

Tabla 15

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
1) ¿De acuerdo al tiempo de su experiencia como propietario de Importadora de Accesorios y Piezas de vehículos en la Provincia de Santa Elena, podría indicarme si la venta de los mismos es para vehículos livianos? ¿Por qué?	Durante el tiempo que llevo como propietario de la importadora puedo indicar que los accesorios que se venden son para todo tipo de vehículos, livianos, medianos, pesados, es decir, para autos, camionetas y camiones.
2) ¿Podría indicarnos que línea de productos ofrece su Importadora?	Mi importadora ofrece productos de tres tipos: originales, chinos y japoneses, esto varía entre calidad y precios depende lo que busque el cliente según su economía.
3) ¿Qué productos usted considera que tiene mayor movimiento comercial dentro de la provincia de Santa Elena?	Dentro de la provincia puedo considerar que el mayor movimiento comercial es el producto japonés, es económico y duradero, por lo general lo usan mucho los taxistas, entre estos productos estoy refiriéndome en bujías, amortiguadores, bombas de agua, barras estabilizadoras, pastillas de freno, rulemanes, zapatas, rotuladores, filtros de aceite, bocinas, esto es en cuanto más se vende; pero en cambio para los autos digamos que no son para taxis por la economía del cliente busca producto chino que son los más económicos.

Tabla 16.

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
4) ¿Cómo considera usted los precios que ofrece a los clientes ante las otras importadoras de la provincia de Santa Elena?	Los precios que mi importadora ofrece considero que está dentro de lo que el cliente puede pagar, ya que tengo variedad de productos y me manejo con distribuidoras de otras provincias, esto hace que el cliente no salga de Santa Elena a buscar la pieza para su vehículo, sino que pueda adquirirlo en mi local pagando un valor adicional pero que está dentro de su alcance porque se ahorra en viajar hasta Guayaquil que es donde más se encuentra variedad de precios y calidad.
5) ¿En el tiempo que lleva su negocio cuáles son los accesorios de alto costo y de fácil adquisición?	Los accesorios de alto costo en las importadoras en general considero que son los amortiguadores, guardapolvo, brazos de suspensión, plato de suspensión, pastillas de frenos, estos son los que mayor costo tienen y lo que representa más de \$200 dólares aproximadamente para que el cliente lo pueda adquirir sea a contado o con tarjeta de crédito.
6) ¿Los productos que ofrece su negocio tiene en existencia física o la tiene que mandar a pedir a otro lugar? De ser así ¿A qué ciudad usted manda a pedir los productos?	Bueno, en realidad no tengo todo en general, trato de tener variado, pero siempre hay cosas que no se tiene físicamente, ya que por sus costos es mejor mandarlo a pedir bajo pedido del cliente a la ciudad de Guayaquil, ya que son los más cercanos para enviarnos los productos, sin embargo, los accesorios o piezas más pequeñas si las tengo en variedad.

Tabla 17.

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
7) Acorde a su experiencia como propietario, por favor coménteme ¿de qué manera influye la posibilidad de otorgar créditos a los clientes de la provincia de Santa Elena?	Sería fantástico poder tener una manera de otorgarles créditos a los clientes, esto ayudaría de una manera muy positiva tanto al cliente como a las importadoras, pero es algo que no se ha podido hacer, primero porque desconocemos la manera de cómo llevar el control de un cliente que no conocemos y corremos el riesgo de que perdamos al cliente y al producto, obviamente el negocio se iría a quiebra donde empecemos a dar créditos directos sin conocer nada de ellos como donde viven, donde trabajan, su fuente de ingreso y todo lo que se pueda comprobar de que vaya a pagar.
8) ¿En el tiempo que lleva ofreciendo variedad de accesorios de vehículos, usted lleva una base de datos de sus clientes que hacen compras con frecuencia?	En realidad, una base de datos, no llevo, porque son varios clientes que vienen, pero los que más me frecuentan de ellos los tengo presente y hasta les hago descuentos en el caso de ser necesario, por su fidelidad en las compras en mi local.
9) Considerando que lleve usted una base de datos de aquellos clientes que realizan compras con mayor frecuencia ¿podría haber la posibilidad que se les otorgue un crédito directo? ¿Por qué?	Por supuesto que sí, eso ayudaría mucho a mi negocio a crecer, debería conocer cómo poder aplicar una manera para llevar los créditos a clientes nuevos, poder tener unos parámetros, unas direcciones o un manual en el que me indique cómo poder proceder a analizar un crédito con mayor seguridad.

Tabla 18.

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
10) ¿Cuándo le llega clientes nuevos, usted solicita algún requisito en especial ofreciendo algún tipo de crédito o descuentos en sus productos? ¿Por qué?	Sería fantástico poder tener una manera de otorgarles créditos a los clientes, esto ayudaría de una manera muy positiva tanto al cliente como a las importadoras, pero es algo que no se ha podido hacer, primero porque desconocemos la manera de cómo llevar el control de un cliente que no conocemos y corremos el riesgo de que perdamos al cliente y al producto, obviamente el negocio se iría a quiebra donde empezamos a dar créditos directos sin conocer nada de ellos como donde viven, donde trabajan, su fuente de ingreso y todo lo que se pueda comprobar de que vaya a pagar.
11) ¿Bajo qué condiciones de ventas en efectivo o créditos trabaja su negocio?	En realidad, una base de datos, no llevo, porque son varios clientes que vienen, pero los que más me frecuentan de ellos los tengo presente y hasta les hago descuentos en el caso de ser necesario, por su fidelidad en las compras en mi local.
12) ¿Por el tiempo que lleva de trayectoria, por qué medio hace conocer sus productos a sus clientes?	Por supuesto que sí, eso ayudaría mucho a mi negocio a crecer, debería conocer cómo poder aplicar una manera para llevar los créditos a clientes nuevos, poder tener unos parámetros, unas direcciones o un manual en el que me indique cómo poder proceder a analizar un crédito con mayor seguridad.

Tabla 19.

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Expertos Propietarios de Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
Interrogante trece: ¿Quiénes son sus principales compradores?	Mis principales compradores son los taxistas, ellos vienen mucho a hacerme las compras de los accesorios o piezas de sus vehículos porque les ofrezco garantía de los productos que llevan.
Interrogante catorce: ¿Usted tiene convenios con distribuidoras en otra ciudad para que le provea todos sus productos?	Por supuesto, las distribuidoras de las que tengo convenio para que me envíen los productos o accesorios que requiere el cliente de una manera inmediata es en la ciudad de Guayaquil.
Interrogante quince: ¿Usted ha considerado dar servicios crediticios adicionales a sus clientes?	Si lo he pensado muchísimo, pero como le indiqué anteriormente, si hubiera un manual o una forma en la que me dirija como aplicar los créditos de una manera segura, ordenada y eficaz, desde luego que les daría créditos a todos nuestros clientes sin que se vea afectado mi negocio.

Tabla 20.

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Contador de una Importadora de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
1) ¿De acuerdo a su larga trayectoria y experiencia como Contador en el sector de Importadoras de Vehículos, Accesorios y Piezas, de qué manera considera usted la importancia de tener variedad de productos para ofrecer a los clientes?	Como contador en esta área de importadoras de accesorios de vehículos, considero que sí debería tener todo tipo de variedad de productos en la que los clientes puedan recurrir con seguridad que encontrarán todo lo que necesitan sin salir de la provincia.
2) ¿Considera usted que en la provincia de Santa Elena existen suficientes importadoras que ofrezca variedad de accesorios de vehículos y con precios acorde al cliente? ¿Por qué?	En lo personal considero que no hay suficientes variedades de productos que ofrezca así sea una sola distribuidora, no importa si hay cien importadoras, pero sí de las cien ninguna tiene toda la variedad, sino que cada una tiene ciertos productos completos y a veces incompletos. Por ejemplo, en los amortiguadores a veces tienen el derecho y no el izquierdo, entonces esas cosas así el cliente hace que vaya fuera de la provincia a buscar en un solo lugar todo lo que necesita.

Tabla 21.

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Contador de una Importadora de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
3) ¿Conoce usted si en alguna de las importadoras de la provincia de Santa Elena ofrezca créditos directos a los clientes fijos? De ser así, ¿qué opina sobre otorgar créditos directos a clientes en general mediante revisión previa en el sistema crediticio?	Durante el tiempo que llevo como profesional en esta área, puedo garantizar que no existe ninguna distribuidora que ofrezca créditos directos a los clientes, además esto sería imposible, ya que no cuentan con un sistema seguro y con un manual para ellos se direccionen y les faciliten al momento de analizar la aprobación de un crédito.
4) ¿Considera usted que, si las importadoras de accesorios de vehículos otorguen créditos directos, esto ayudaría al incremento positivo en sus estados financieros?	Claro que sí, esto ayudaría mucho en el incremento financiero no sólo a la importadora sino a la provincia en general, pero habría que darles un manual de dirección para que se empieza a otorgar créditos directos a los clientes.
5) ¿Según su experiencia al otorgar créditos directos considera que habría algún tipo de riesgo en el control y verificación de documentos e información que brinde el cliente?	Considero que sin un manual o una planificación en la que cada distribuidora pueda direccionarse antes de otorgar créditos directos, sí habría mucho riesgo, ya que no sabrían qué hacer o qué documentos pedir antes de dar un cupo según sus ingresos y verificación de datos de los clientes.

Tabla 22.

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Contador de una Importadora de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
6) Según su experiencia ¿qué control debería tener la importadora de accesorios antes de otorgar un cupo a un cliente?	Para otorgar créditos a los clientes deberían contar con el control de páginas de verificación datos, de central de riesgo, y todas aquellas páginas en la que le garanticen al propietario de qué si va a recuperar su dinero en el tiempo establecido.
7) Considerando la vulnerabilidad de la información que entregue el cliente para un crédito ¿cómo considera usted la manera preparar al personal de la importadora en caso de que se presente un cliente falso?	Existe mucha vulnerabilidad en la información que un cliente pueda dar, eso pasa hasta en las instituciones bancarias, casas comerciales como las estafas, los fraudes, imagínese en negocios pequeños como son las importadoras sobre todo en provincias pequeñas, es mucho el riesgo que se corre pero si no hay un manual o una norma de calidad en los procedimientos al que se pueda direccionar como una base, esto sería catastrófico para el negocio y ante ello es muy importante capacitar a la persona que está al frente de las ventas de la importadora.

Tabla 23.

Matriz de Análisis e Interpretación de la Información obtenida a través de Entrevistas a Contador de una Importadora de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Interrogantes	Análisis de los Expertos
8) Según su criterio ¿considera usted que la falta de control de información pueda ser causa vulnerable para una estafa al solicitar un crédito? ¿Por qué?	Por supuesto que sí, como le indicaba anteriormente, las estafas la hacen a las grandes empresas manipulando información y datos, cómo no lo harían con negocios medianos o pequeños, por eso debe haber un control de información bajo normas de control de calidad.
9) ¿Qué considera usted que enfrente las importadoras de accesorios de vehículos como fortalezas y debilidades ante un crédito directo?	Bueno, como fortaleza sería que tendrían más ingresos financieros un cambio y mejora continua y como debilidad sería que no cuenten con los accesorios o piezas que requiera el cliente de una manera inmediata y se demoren al traerla desde otra provincia, porque recordemos que cuando un mecánico cambia las piezas lo requiere en el momento y no dos o tres días, ya que esto es pérdida para el mecánico como para el dueño del vehículo.
10) En base a su experiencia contable ¿Cuál sería su recomendación para otorgar créditos a los clientes y usuarios de la provincia de Santa Elena y evitar una cartera vencida a futuro?	Como contador y profesional del área, considero que se arriesguen a dar créditos directos siempre y cuando tengan un manual de calidad continua, control de seguridad en la información de los clientes y análisis seguro para dar cupos según sus posibilidades económicas.

Capítulo 3. Propuesta Metodológica

Conocimiento del Negocio

Importadora de Accesorios de Vehículos “ABC” empezó sus operaciones en el año de 2011, dedicando sus operaciones comerciales a la importación, comercialización y distribución de accesorios y piezas para vehículos en la provincia de Santa Elena,

Filosofía de la Entidad

El trabajo de la Importadora de Accesorios de Vehículos “ABC” está enfocado al 100% en la satisfacción de sus clientes. Para ello contamos siempre con productos y marcas diversas con calidad y garantía.

Misión

Somos una importadora que comercializa accesorios y piezas para vehículos, brindando a la comunidad confianza, bienestar y seguridad en los productos que ofrecemos.

Visión

Ser la primera opción de compra de nuestros clientes y lograr que en cada cliente encuentre los accesorios del vehículo que maneje.

Objetivos

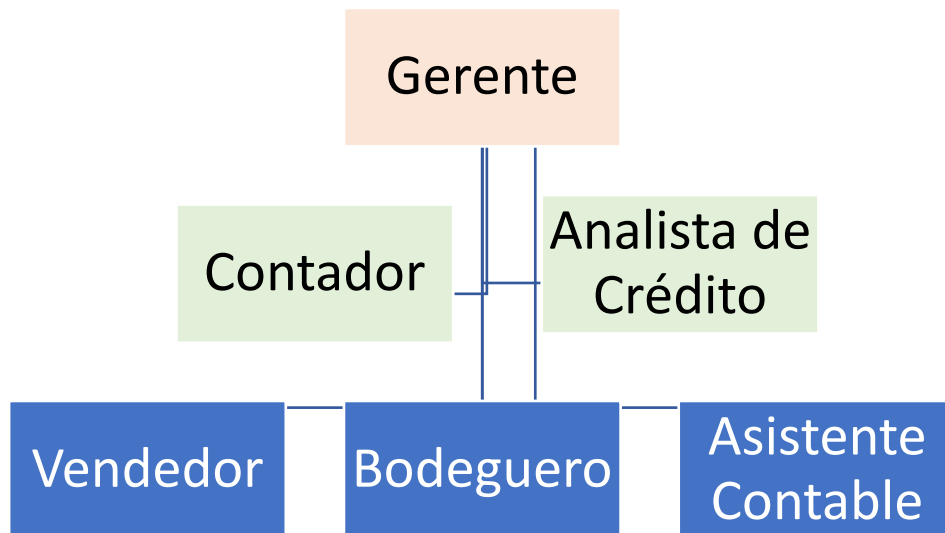
Objetivo General

Aplicar políticas de crédito basadas en las normas ISO 9001:2008 en la importadora de accesorio y repuestos de vehículos “ABC” de la provincia de Santa Elena, para prevención de cartera vencida en los clientes.

Objetivos Específicos

- Establecer un organigrama funcional.
- Aplicar indicadores para evitar el riesgo crediticio y fraude en la información del cliente.
- Determinar las políticas y procedimientos en base a las Normas ISO 9001:2008

Organigrama Funcional



Nota: Organigrama Funcional, Elaboración Propia.

Planteamiento del Problema

La Importadora de Accesorios y Vehículos “ABC” empezó sus actividades en el año 2011, abriendo su local en la Cooperativa Carlos Rubira Infante de la provincia de Santa Elena, donde fue el primer local de venta de piezas, accesorios y partes de vehículos con las mejores marcas en calidad y precio, teniendo como ventaja de las demás importadoras de la provincia que sus productos eran garantizados y traídos directamente de la ciudad de Guayaquil, evitando así el riesgo de no conseguir el repuesto que necesitara.

Aplicación de la Propuesta

Funciones

Propietario o Gerente de Almacén. Una vez recibido por el vendedor la solicitud, procederá a revisar la documentación física del cliente con el respectivo ingreso de los datos biométrico en el sistema para proceder informar al Departamento de Crédito que continúen con el análisis oportuno del cupo.

Tabla 24.
Perfil del Gerente o Propietario

Cargo:	Gerente o Propietario
Reportar a:	Presidente y Contador
Supervisa a:	Analista de Crédito y vendedores
Nivel Académico:	<p>Perfil Profesional:</p> <p>Profesionales en carreras administrativas como: Ingeniería Comercial, Ingeniería en Marketing, Economía o CPA, o que este relacionadas con en áreas administrativas y de negociación.</p>
Experiencia Laboral:	5 años en dirección de una empresa y que haya tenido a cargo grupo de trabajo.
Capacidad:	<ul style="list-style-type: none"> * Poder de negociación y persuasión. * Habilidad numérica. * Poseer conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas, ventas, manejar reglamentos legales. * Manejo de utilitarios de Office. * Actitud de Liderazgo y de compromiso.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> * Coordina, supervisa y controla las actividades, fases, funciones de gestión de venta, crédito, y cobranzas, con el fin de asegurar las ventas de acuerdo a las metas de la empresa. * Diseña, propone e implementa controles administrativos que permitan reducir la cartera vencida. * Crea sistemas de estándares de evaluación crediticia. * Elabora manuales y procedimientos de políticas de créditos y cobranzas en coordinación con el Contador y Analista de Crédito. * Verifica gestiones de ventas de los productos. * Gestiona los pagos oportunos de los proveedores.

Contador. El Contador revisará lo ingresado por el asistente contable y llevará el registro de control de la cartera de crédito para evitar vencimiento y posterior exigir al jefe de crédito que haga presión en los cobros en las fechas oportunas para que los pagos de los clientes sean en las fechas establecidas en el momento de la venta.

Tabla 25.
Perfil del Contador

Cargo:	Contador
Reportar a:	Presidente/Gerente
Supervisa a:	Analista de Crédito, vendedores y asistentes

Perfil Profesional

Nivel Académico: Profesional en carrera de contador público autorizado o contabilidad y auditoría.

Experiencia Laboral: 2 años en dirección de una empresa y que haya tenido a cargo grupo de trabajo.

Capacidad:

- * Habilidad numérica
- * Análisis de cuentas
- * Manejo de sistema contable y gubernamentales.
- * Actitud de liderazgo y compromiso

Funciones:

- * Coordina, supervisa y controla las ventas diarias, los gastos generados por los vendedores
- * Coordina, supervisa y controla las actividades, las funciones de gestión de venta, crédito, y cobranzas, con el fin de controlar la cartera de clientes en cuentas por cobrar de acuerdo a las metas de la empresa.
- * Supervisa y controla los estándares contables.
- * Elabora manuales y procedimientos de políticas de créditos y cobranzas en coordinación con el Analista de Crédito.

Asistente Administrativo. El asistente administrativo de la distribuidora deberá realizar todas las gestiones otorgadas por el Gerente/Propietario y Contador, para que, con esta finalidad, se pueda tener todo organizado a tiempo en la parte administrativa.

Tabla 26.
Perfil del Asistente Administrativo

Cargo:	Asistente Administrativo
Reportar a:	Gerente y Contador
Perfil Profesional:	
Nivel Académico:	Profesional o estudiante de los últimos semestres o egresado en carreras administrativas como Ingeniería Comercial, Economía, Contabilidad o afines.
Experiencia Laboral:	Mínimo 1 año en el puesto.
Capacidad:	
	<ul style="list-style-type: none"> * Habilidad analítica. * Habilidad de redacción y manejo de agenda. * Poseer conocimiento contable administrativo. * Manejo de utilitarios de Office. * Actitud de Liderazgo y de compromiso. * Actitud para cumplir disposiciones de superiores.
Funciones y Responsabilidades:	
	<ul style="list-style-type: none"> * Agendar todas las directrices dadas por el Gerente y Contador. * Reportar todas las llamadas de clientes o proveedores. * Registrar en el sistema contable todas las facturas de los proveedores y clientes. * Elaborar todo tipo de documentación indicado por el Gerente y Contador. * Informar al Gerente y/o Contador de alguna situación que suceda en la empresa. * Pedir a los vendedores los reportes de ventas diarias y gastos generados para las respectivas reposiciones. * Comunicar al Gerente/Propietario y Contador sobre irregularidades que susciten en la empresa

Jefe o Analista de Crédito. Deberá revisar la información entregada por el vendedor con las debidas verificaciones en el sistema crediticio y sistema de información ciudadana para poder autorizar un incremento de cupo al cliente sin correr el riesgo que caiga en morosidad y/o estafa del producto que lleve generando así una cuenta incobrable. De la misma manera, deberá reportar diariamente al Contador las gestiones realizadas por cartera de clientes para los respectivos controles contables.

Tabla 27.

Perfil del Analista de Crédito

Cargo:	Analista de Crédito
Reportar a:	Contador y Gerente
Supervisa a:	Vendedores
	Perfil Profesional:
Nivel Académico:	Profesional en carreras administrativas o que estén relacionadas con áreas de negociación, como: Ingeniería Comercial, Marketing, Economía o CPA.
Experiencia Laboral:	3 años en dirección de una empresa y que haya tenido a cargo grupo de trabajo.
Capacidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Poder de negociación y persuasión • Habilidad numérica • Poseer conocimiento contable y manejo de reglamentos legales. • Manejo de utilitarios informáticos. • Actitud de liderazgo y de compromiso. • Técnicas de cobranzas para recuperación de cartera vencida.
Funciones y Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina, supervisa y controla las actividades, fases, funciones de gestión de créditos y cobranzas. • Diseña, propone e implementa controles administrativos que permitan reducir la cartera vencida. • Coordina con el contador los procedimientos de las políticas de crédito y cobranzas. • Verifica que los pagos realizados en las sucursales estén correctamente registrados en el sistema contable. • Revisión en el sistema de las páginas gubernamentales, financieras y sistema crediticio financiero; • Analizar el monto a aplicar; • Analizar el tiempo de financiamiento; • Verificación terrena y estabilidad económica y laboral; • Análisis de ingresos; • Aprobación o negación de acuerdo al análisis realizado.

Vendedor. El vendedor del almacén deberá abordar al cliente entregando varias opciones de los productos que ofrecen en el mercado, para que con esta finalidad el cliente escoja voluntariamente la mejor opción, por lo que al aceptar la compra el cliente deberá cumplir con los requisitos de la empresa.

Tabla 28.
Perfil del Vendedor

Cargo:	Vendedor
Reportar a:	Analista de Crédito y Contador
Perfil Profesional:	
Nivel Académico:	Profesional en carreras administrativas o que estén relacionadas con áreas de negociación.
Experiencia Laboral:	Mínimo 1 año en ventas.
Capacidad:	
	<ul style="list-style-type: none"> * Poder de negociación y persuasión. * Habilidad numérica. * Poseer conocimientos de ventas. * Actitud de Liderazgo y de compromiso.
Funciones y Responsabilidades:	
	<ul style="list-style-type: none"> * Debe mostrar un trato amable y respetuoso de manera que el cliente se sienta que el producto adquirido va satisfacer sus necesidades. * Proporcionar al cliente toda la información específica del producto; como el valor, la garantía y las ofertas del mismo. * Elaborar de manera adecuada el llenado de facturas, vouchers de pago, notas de pedido, comprobantes de pago y guías de remisión. * Registrar en el sistema administrativo la información de clientes que aplicaron los cupos de créditos y, aquellos que cancelaron en efectivo, cheque, transferencia de fondos y tarjetas de crédito. * Elaborar los reportes de ventas diarias y adjuntar los respectivos comprobantes de pago; los reportes de venta deben están registrado en el sistema administrativo y su plazo límite de ingreso al sistema no puede ser superior a dos días. * Llevar el control de inventario de su local.

Bodeguero. El Bodeguero de la distribuidora deberá realizar todas las operativas para informar al Gerente y Ventas sobre la disponibilidad de la mercadería en existencia, así como el ingreso en el sistema, baja e inventarios.

Tabla 29.

Perfil del Asistente Administrativo

Cargo:	Bodeguero
Reportar a:	Gerente, Contador, Ventas
Perfil Profesional:	
Nivel Académico:	Profesional o estudiante de los últimos semestres o egresado en carreras administrativas como Ingeniería Comercial, Economía, Contabilidad o afines.
Experiencia Laboral:	Mínimo 1 año en el puesto.
Capacidad:	
	<ul style="list-style-type: none"> * Habilidad analítica. * Manejo de utilitarios de Office. * Actitud de Liderazgo y de compromiso. * Actitud para cumplir disposiciones de superiores.
Funciones y Responsabilidades:	
	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar ingresos y egresos de la mercadería. * Reportar si existe mercadería en mal estado, deteriorado o pérdida a sus superiores. * Registrar diariamente los códigos correctos de la mercadería y colocar precios en el sistema si hay productos en promoción o descuento. * Realizar inventario mensualmente de toda la mercadería. * Informar al Gerente y/o Contador de alguna situación que suceda en la empresa. * Confirmar en el sistema diariamente las ventas para comprobar existencias. * Comunicar al Gerente/Propietario y Contador sobre irregularidades que susciten en la empresa

Trámites Legales. El Departamento Legal deberá intervenir en caso de encontrarse alguna anomalía en la información ingresada al sistema con los datos reales del cliente, para dejar como constancia de lo sucedido, así como también, proceder ante la Ley en el caso de incumplimiento los pagos por parte del cliente según lo acordado por escrito.

Políticas y Procedimientos de Crédito

Política de Documento de Identidad

Para la aprobación de un crédito a un cliente, es necesario que presenten los siguientes documentos:

Del Cliente y Garante (de ser necesario). Deberá presentar físicamente o medio electrónico: a) Fotocopia de la cédula de identidad vigente y actualizada; b) Fotocopia del certificado de votación actualizada; c) Fotocopia de planilla de servicios básicos.

Política de Capacidad de Endeudamiento

Para saber el comportamiento económico crediticio se utilizará: a) La plataforma Equifax y mediante el análisis respectivo se establecerá si el cliente tiene deudas con entidades financieras y comerciales; b) Si el cliente no presenta deudas y está laborando en la actualidad o es dueño de negocio propio aplicaría para el cupo de crédito; c) El cupo de crédito se aplica dependiendo del buró de crédito, si el cliente presenta solvencia económica aplica el 80% de su financiamiento.

Verificación del Sistema Crediticio

El vendedor deberá revisar en el sistema de Equifax, si el cliente presenta deudas con entidades y si posee la capacidad para asumir el endeudamiento, por lo que pedirá aprobación al Analista de Crédito una vez revisado con su identificación para saber si la calificación del cliente es favorable, de ser así, el vendedor deberá revisar si cumple con las políticas de estabilidad domiciliaria, estabilidad laboral y capacidad de endeudamiento.

Para tal efecto se deberá considerar la siguiente tabla de calificación crediticia:

Tabla 30.
Calificaciones Crediticias

Tipo de calificaciones Crediticias para otorgar Créditos	
Calificación A	<ul style="list-style-type: none">* Aquellas personas y entidades que poseen liquidez suficiente para cumplir con sus compromisos financieros dentro del tiempo acordado.* Aplica para compras a contado y a crédito. Para el crédito, debe cancelar una cuota inicial del 20% y el 80% se da financiamiento a 3, 6 y 12 meses.* Aquellas personas y entidades que no cumplen con sus obligaciones a tiempo, por lo general tienen cuotas atrasadas.
Calificación B	<ul style="list-style-type: none">* Aplica para compras a contado y a crédito. Para el crédito, debe cancelar una cuota inicial del 30% y el 70% se da financiamiento a 6 meses, el monto de crédito es hasta \$1000. Se pide Garante.
Calificación C	<ul style="list-style-type: none">* Aquellas personas y entidades con pocos ingresos que no le permite cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido en el contrato.* Aplica para compras a contado.
Calificación D	<ul style="list-style-type: none">* Aquellas personas y entidades que están en acciones legales por incumplimiento de sus obligaciones financieras.* Aplica para compras a contado.
Calificación E	<ul style="list-style-type: none">* Aquellas personas y entidades que se declaran en quiebra.

Política de Estabilidad Domiciliaria

El vendedor deberá considerar los siguientes puntos para saber la estabilidad domiciliaria del cliente:

1. El cliente debe residir mínimo 10 en la misma vivienda. Para verificación se debe pedir una planilla de agua y una copia simple de la escritura de la propiedad.
2. Se pide Garante si presenta una calificación
3. Si el cliente reside en casa de sus padres, debe presentar una planilla de agua a nombre de uno de sus padres y además se pide un garante con vivienda propia.
4. Si el cliente vive en una casa alquilada debe presentar contrato de arriendo, planilla de agua y un garante con vivienda propia

Política de Estabilidad Laboral

Es responsabilidad del vendedor, comprobar y hacer verificación terrena y por el sistema de información crediticia los siguientes puntos:

1. El cliente deber tener una estabilidad mínima de un año para cupos de créditos superiores a \$500.00 dólares.
2. El cliente deber tener una estabilidad mínima de dos años para cupos de créditos superiores a \$1,000.00 dólares.
3. El cliente deber tener una estabilidad superior a tres años para cupos de créditos superiores a \$1,500.00 dólares.

Otorgamiento de Crédito

Una vez que el cliente haya cumplido con las políticas de documentación, estabilidad domiciliaria, estabilidad laboral y capacidad de endeudamiento; se procede a entregarle los documentos indispensables para otorgar el crédito, aplica crédito directo con un valor mínimo de 550 hasta 2500 dólares.

Requisitos para otorgar Crédito

Una vez que al cliente se le otorgue el crédito deberá presentar los siguientes requisitos:

1. Solicitud de crédito. La solicitud de crédito debe ser llenada con bolígrafo azul y su escritura debe ser clara y no se acepta tachones, ni enmendaduras, si existen se anula la solicitud.
2. Información del cliente

3. Datos del cliente
4. Número identidad sea cedula, Ruc o pasaporte.
5. Croquis del domicilio.
6. Ingresos y Gastos del cliente.
7. Datos del conyugue.
8. Planilla de servicio básico.
9. Rol de Pago.
10. Certificado de Estabilidad Laboral del IESS.
11. Ciudad de residencia y números telefónicos (convencional y móvil).
12. Dirección del Domicilio. (Revisar Política de Estabilidad Domiciliaria)
13. Contrato de arrendamiento. (Revisar Política de Estabilidad Domiciliaria)
14. Referencias familiares y laborales. Se pide garante, cuando el cliente no tiene casa propia y dependiendo de su buro de crédito; es necesario que su garante posea vivienda propia, este documento debe firmarlo y adjuntarlo con los demás documentos del solicitante de crédito y la información que se le pide al garante son los mismos que del cliente.

Documentación que firma el Cliente y Garante

- Pagaré
- Acuerdo de Pago
- Contrato de Compra
- Garantía del Producto (depende del producto)
- Factura
- Tabla de Amortización

Tabla de Amortización

La tabla de amortización debe constar con la siguiente información:

- Nombre y Apellidos del cliente (garante).
- Cédula de identidad.
- Teléfonos del domicilio o móvil personal del cliente.
- Referencia de documento (número de la solicitud de crédito).
- Monto de crédito, Plazo, tasa de interés y valor de las cuotas.

- Tabla de amortización debe especificar el número de cuotas, fecha de pago, pago, el capital y el saldo de total.
- Al final de la tabla de amortización se debe agregar los nombres y apellidos completos y su número de cedula de identidad, para que el cliente firme el documento en la parte de arriba.

Plazos del Crédito

El plazo del crédito podrá ser diferido de 1 a 8 días según el cupo, de 15 a 30 días según el monto de mercadería, de 30, 60, 90 a 120 días plazo depende el cupo y el monto de la mercadería., los mismos que serán estipulados en base a la tasa de interés al año actual que tenga el Banco Central del Ecuador y lo dispuesto por la Gerencia de la Importadora.

Tabla 31.
Cartera de Consumo por Monto

Plazo	Monto	Porcentaje	Valor Porcentaje
Hasta 8 días	Hasta \$200.00	0%	\$0.00
De 8 a 15 días	Hasta \$500.00	0.5%	\$2.50
De 30, 60 a 90 días	Hasta \$ 1,500.00	0.5%	\$5.00
De 120 hasta máximo 365 días	Hasta \$5,000.00	2.15%	\$21.50

Garantía del Producto

El vendedor debe comunicar al cliente, cuando el producto aplica garantía y cuando se ha cancelado a tiempo las cuotas de crédito o el valor total del producto.

Tasa de Interés

La tasa de interés para las ventas a crédito es de acuerdo al valor reportado en el Banco Central del Ecuador.

Si la compra es con tarjeta de crédito no aplica intereses.

Recargo por Mora

Se le debe dar a conocer al cliente por medio físico o electrónico (correo) el recargo de gestión de cobro el porcentaje (%) correspondiente por los días de morosidad que corresponden al valor total de la factura.

Tabla 32.

Recargos por Mora

Días de atraso hasta día de pago	Recargo por Mora
0	0%
1 - 15	5%
16 - 30	7%
31 - 60	9%
+ 60	10%

Nota. Cálculo de Recargos por Morosidad, Adaptado de Banco Central del Ecuador, Año 2021. Recuperado <https://www.bce.finc.ec>

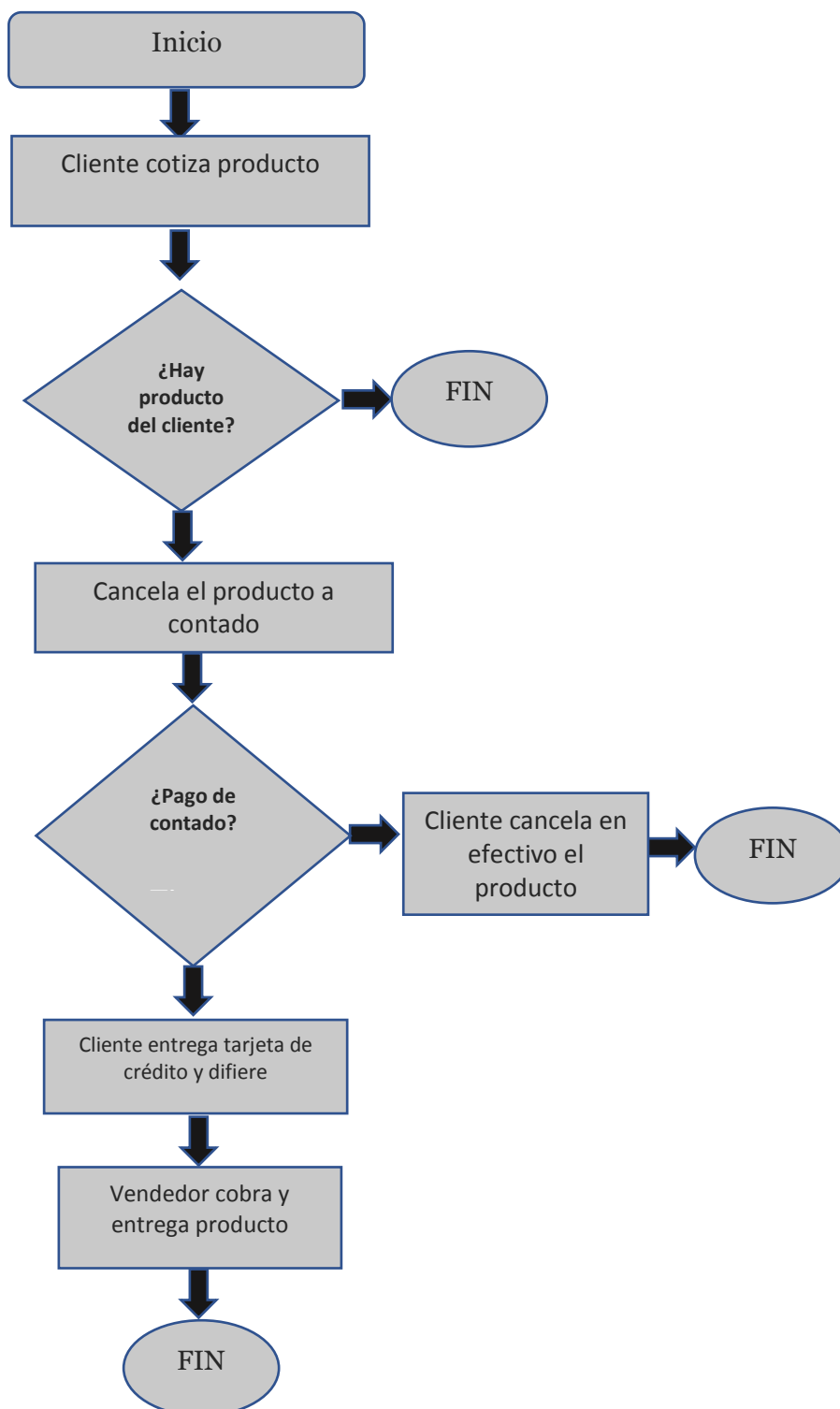


Figura 29.
Flujograma sin Políticas de Crédito

Nota: Flujograma sin Políticas de Crédito, Elaboración Propia.

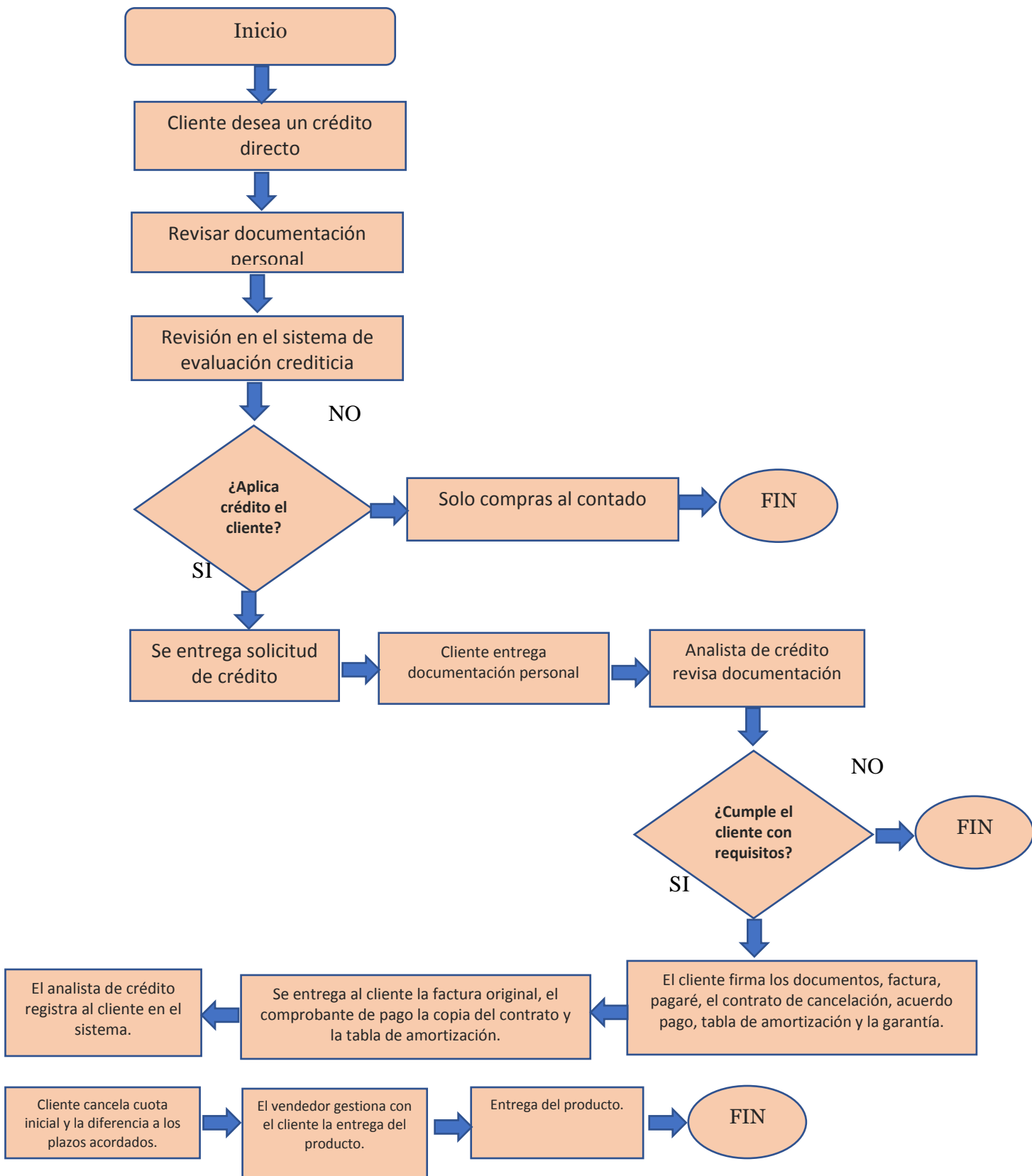


Figura 30.
Flujograma Aplicando Normas ISO 9001:2008 en Políticas de Crédito

Nota: Flujograma aplicando Normas ISO 9001:2008, Elaboración Propia.

Considerando la aplicación de Normas ISO 9001:2008 en políticas y procedimientos al otorgar crédito directo a los clientes de importadoras o distribuidoras de accesorios y piezas de vehículo en la provincia de Santa Elena, se puede desarrollar la teoría de la Trilogía de Jurán:

Planificar la Calidad

- a) Analizar el tipo de cliente y sus necesidades;
- b) Implementar y actualizar políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos en la adquisición de los productos;
- c) Planificar el tiempo de crédito en adquirir el producto los clientes; y,
- d) Ejecutar el procedimiento de acuerdo a las necesidades del cliente.

Control de Calidad

Después de la planificación en el proceso de gestión de calidad, se supervisará continuamente para evaluar el análisis de la gestión, compararlo con especificaciones previas y trabajar para eliminar inconsistencias.

Mejora de la Calidad

- a) Crear políticas y procedimientos que permita la mejora en la importadora o distribuidora de accesorios de vehículos empresa;
- b) Identificar puntos concretos en los que se debe aumentar la calidad;
- c) Asignar un equipo de expertos con los recursos necesarios y formación para obtener la mejor gestión de calidad.(Jurán, 2020)

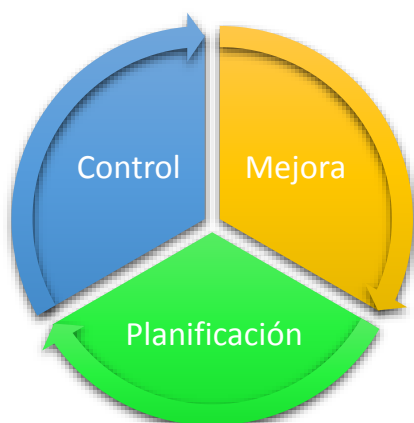


Figura 31.

Análisis de Gestión según Jurán

Nota: Análisis de Gestión según Jurán, Elaboración Propia.

Conclusiones

Considerando los resultados de las entrevistas realizadas a Propietarios y Contadores del sector Importadoras de accesorios y piezas de vehículos en la provincia de Santa Elena, en donde dan a conocer que el no tener la seguridad crediticia del cliente no pueden otorgar créditos directos, porque no tienen un sistema ni políticas para analizar con la respectiva verificación de información personal de los usuarios que deseen comprar a crédito.

- Así mismo, en las entrevistas realizadas a los clientes externos que realizan compras en las importadoras de accesorios y piezas de vehículos en la provincia de Santa Elena, manifestaron que, por los montos de los productos de sus automóviles, tienen que en su mayoría hacer los pagos con tarjetas de crédito y en ocasiones buscan fuera de la provincia el producto que no encuentren en el lugar.

En consecuencia, de la investigación realizada en este proyecto se considera que las importadoras de accesorios de vehículo en la provincia de Santa Elena, deberían implementar políticas de crédito bajo las Normas ISO 9001:2008, para otorgar cupos directos según su capacidad de endeudamiento, estabilidad domiciliaria y laboral de sus clientes, de esta manera puedan tener el respaldo suficiente en la verificación de información de sus clientes, generando mayor ingresos al negocio sin que genere pérdidas a la empresa.

- Es por esta razón que, al realizar la aplicación de las normas ISO 9001:2008 en las políticas de crédito en las distribuidoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena, impactaría el sistema de calidad y gestión de crédito a los clientes de este sector, porque no tendrían que ir hasta la ciudad de Guayaquil a conseguir sus repuestos y se realizaría con estos procedimientos la verificación respectiva de la información financiera crediticia e información personal laboral para poder otorgarles un crédito de montos que según sus ingresos pueden ser dados.
- Con la implementación y aplicación de las Normas ISO 9001:2008 el cliente deberá cumplir con el perfil crediticio, políticas de estabilidad domiciliaria,

estabilidad laboral y capacidad de endeudamiento, requisitos que será firmado y verificado antes de la aprobación del crédito por parte del vendedor y analista de crédito.

- La propuesta Metodológica para la aplicación de las Normas ISO 9001:2008 propone sus procesos de gestión y procedimientos prácticos, permitiendo un mejor control en la calificación del cliente, cupos de créditos en el que reducirá su índice de morosidad y la implementación de las políticas estructuradas y estrictas encaminarán a mejorar los procesos que aplica los créditos ya que aportará con normas que faciliten una gestión de calidad y desarrollo económico, con el propósito de mejorar los problemas de liquidez y evitar riesgos de morosidad.

Por lo tanto, una vez realizada esta investigación se puede deducir que al no aplicarse una metodología de normas de control en los créditos directos en las importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena, podría generar un incremento de cartera vencida o cartera en mora, si se autoriza cupos sin cumplir los procedimientos y políticas bajo las Normas ISO 9001:2008, propuesta que ayudará a evitar el registro de información inconsistente del cliente antes de aprobarse el crédito directo.

Recomendaciones

Las Importadoras de Accesorios de Vehículo en la provincia de Santa Elena, deberán aplicar los procedimientos y políticas de crédito bajo las Normas ISO 9001:2008, para otorgar créditos a los clientes basados a la metodología propuesta cumpliendo las políticas de documento de identidad en donde deberá presentar físicamente la documentación básica.

Así como también, el cliente que desee un crédito directo deberá ser analizado por medio de la política de capacidad de endeudamiento, para verificar el nivel de endeudamiento que tiene con otras casas comerciales y entidades financieras, si presenta deudas o atraso en la misma.

Al mismo tiempo, deberá cumplir con los parámetros de la política de estabilidad domiciliaria y la política de estabilidad laboral, donde se considerará el cupo de crédito directo del cual el cliente será otorgado una vez aprobado; de esta manera, se podrá completar los requisitos de la solicitud, tabla de amortización, plazos del crédito, garantía del producto, tasa de interés y el recargo por mora debidamente firmado por el usuario; con la finalidad de, aplicar la mejora continua mediante planificar, controlar y mejorar en la gestión de calidad para evitar el riesgo de crédito y que clientes entren en morosidad causando pérdidas a la importadora de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena.

Para finalizar, se recomienda seguir las siguientes consideraciones adicionales como: implementar el ciclo de calidad, capacitar al personal de ventas y crédito sobre las Normas ISO 9001:2008 y sus actualizaciones, aplicar una evaluación sobre las funciones y procedimientos de crédito para que sea actualizadas periódicamente y así evitar el riesgo de crédito en Importadoras de Accesorios de Vehículos en la provincia de Santa Elena.

Referencia

- Aramburo (2014). *Responsabilidad Civil y Riesgo en Colombia: Apuntes para el desarrollo de la teoría del riesgo en el siglo XXI*. [Los Andes].
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/16457/u686761.pdf?sequence=1>
- Arrobo. (2013). *Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la Empresa CIMPEXA S.A.* [Equinoccial]. PDF.
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf
- Barajas. (2020). *Jurán y la Gestión de Calidad*. Escat.
<https://blogs.uninter.edu.mx/ESCAT/index.php/joseph-m-juran-y-la-gestion-de-la-calidad/>
- Barradas. (2008). *Cartas de Crédito*. Boletín Informativo del Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio, A.C.
<https://www.iccmex.mx/uploads/Pauta%2057.pdf>
- Bernal. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera, Vol. 3). Pearson Education.
- CAD. (2021). *Central América Data*.
https://www.centralamericadata.com/es/article/main/Crece_el_negocio_de_automopartes_en_Centroamerica?u=7f350ef9ac12eab81cf805a097cfb986&s=n&e=2&mid=
- Cano. (2020). *Crédito Documentario como Estrategia Financiera y Mitigación del Riesgo en las Empresas Exportadoras-Importadoras de La Libertad*. [César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49031/Jim%C3%A9nez_MGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coelho. (2019, mayo 17). *Significado de Metodología*. Significados. <https://www.significados.com/metodologia/>

Criollo. (2018). *Importancia del Crédito*. <https://bancoestudiantil.com/importancia-del-credito/>

Del Valle. (2019). *Crédito y Cobranzas*. [Universidad Nacional Autónoma de México]. http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Delgado. (2018). *Nueva Ley permite limpiar el Historial Crediticio*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/pedro/1/deudores-central-riesgo-ecuador-leyfomentoproductivo>

Fresno. (2019). *Metodología de la Investigación* (Vol. 2). El Cid Editor. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Metodologia-de-la-investigacion-as-de-facil.pdf>

Herrera. (2020). *Diccionario Finanzas Ventajas y Desventajas de los Créditos*. <https://kueski.com/blog/finanzas-personales/diccionario-finanzas/ventajas-y-desventajas-solicitar-credito-o-prestamo/>

Jorion. (2017). *Riesgo de Crédito*. [Universidad de las Américas Puebla.]. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/garcia_s_m/capitulo2.pdf

Jurán. (2020). *Teoría de Jurán*. <https://mejoras-para-la-calidad-avg.weebly.com/juran.html>

- Lara. (2008). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. Limusa.
https://www.academia.edu/23346886/Medicion_y_Control_de_Riesgos_Financieros_Alfonso_de_Lara_Haro
- Lemos. (2018). *El Uso de Entrevistas en entornos Virtuales*.
https://www.academia.edu/37541268/Lemos_S._y_Navarro_A._2018_El_Uso_de_entrevistas_en_entornos_virtuales.pdf
- Molina, el. át. (2020). *Propuesta para Minimizar el Riesgo de Crédito en la COAC VISANDES*. [Universidad de las Fuerzas Armadas].
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/23091>
- Monje. (2017). *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa*.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Moreno. (2020). *Gestión de Calidad según la Teoría de Jurán*.
https://www.academia.edu/28382651/Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad_-_Joseph_Juran
- Normas ISO 9001-2018. (2018). *Normas de Gestión de Calidad*. <https://www.normas-iso.com/iso-9001/>
- OICA. (2020). *Organización Internacional de Constructores de Automóviles Estadísticas*. International Organization of Motor Vehicle Manufacturers.
<https://www.oica.net/category/production-statistics/2020-statistics/>
- Otzen. (2014). *Estudios Observacionales: Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación*. [de la Frontera].
<https://scholar.google.cl/citations?user=nLIEb78AAAAJ&hl=es>

- Pateiro. (2009). *Estadística e Ingeniería Química*.
<http://eio.usc.es/pub/pateiro/files/IQ0809Pateiro.pdf>
- Peiro. (2015). *Riesgo de Crédito*. <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>
- Pino. (2021). *El Riesgo de Crédito*. <http://informadoracomercial.com/el-riesgo-de-credito/>
- PROECUADOR. (2017). *Incremento en las Importaciones de Autopartes en Centroamérica*.
https://www.proecuador.gob.ec/category/automotriz/?post_types=post
- Sampiere. (2017). *Metodología de la Investigación: Vol. 6° (Sexta)*. Mc Graw Hill Education.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Superintendencia de Bancos. (2018). *Registro de Datos Crediticios*. Registro de Datos Crediticios.
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/registro-de-datos-crediticios-2/>
- Superintendencia de Bancos. (2020). *¿Cuál es la diferencia entre Buró de Crédito y Central de Riesgos?* <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/ufaq/cual-es-la-diferencia-entre-buro-de-credito-y-central-de-riesgos/>
- Superintendencia de Bancos. (2017). *Administración del Riesgo de Crédito*.
https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_X_cap_II.pdf
- Vallejos. (2016). *Definición de Muestra* [Católica Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14815/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-CICA-64.pdf>

Apéndice

Apéndice A.

Entrevista a Expertos Propietario de Importadora de Accesorios de Vehículos

Entrevista N° 1 con Experto

La presente entrevista fue realizada al Propietario de una Importadora de Accesorios de Vehículos en Salinas de la provincia de Santa Elena, quien tiene su negocio desde hace 10 años.

- 1. ¿De acuerdo al tiempo de su experiencia como propietario de Importadora de Accesorios y Piezas de vehículos en la Provincia de Santa Elena, podría indicarme si la venta de los mismos es para vehículos livianos? ¿Por qué?**

Durante el tiempo que llevo como propietario de la importadora puedo indicar que los accesorios que se venden son para todo tipo de vehículos, livianos, medianos, pesados, es decir, para autos, camionetas y camiones.

- 2. ¿Podría indicarnos que línea de productos ofrece su Importadora?**

Mi importadora ofrece productos de tres tipos: originales, chinos y japoneses, esto varía entre calidad y precios depende lo que busque el cliente según su economía.

- 3. ¿Qué productos usted considera que tiene mayor movimiento comercial dentro de la provincia de Santa Elena?**

Dentro de la provincia puedo considerar que el mayor movimiento comercial es el producto japonés, es económico y duradero, por lo general lo usan mucho los taxistas, entre estos productos estoy refiriéndome en bujías, amortiguadores, bombas de agua, barras estabilizadoras, pastillas de freno, rulemanes, zapatas, rotuladores, filtros de aceite, bocinas, esto es en cuanto más se vende; pero en cambio para los autos digamos que no son para taxis por la economía del cliente busca producto chino que son los más económicos.

4. ¿Cómo considera usted los precios que ofrece a los clientes ante las otras importadoras de la provincia de Santa Elena?

Los precios que mi importadora ofrece considero que está dentro de lo que el cliente puede pagar, ya que tengo variedad de productos y me manejo con distribuidoras de otras provincias, esto hace que el cliente no salga de Santa Elena a buscar la pieza para su vehículo, sino que pueda adquirirlo en mi local pagando un valor adicional pero que está dentro de su alcance porque se ahorra en viajar hasta Guayaquil que es donde más se encuentra variedad de precios y calidad.

5. ¿En el tiempo que lleva su negocio cuáles son los accesorios de alto costo y de fácil adquisición?

Los accesorios de alto costo en las importadoras en general considero que son los amortiguadores, guardapolvo, brazos de suspensión, plato de suspensión, pastillas de frenos, estos son los que mayor costo tienen y lo que representa más de \$200 dólares aproximadamente para que el cliente lo pueda adquirir sea a contado o con tarjeta de crédito.

6. ¿Los productos que ofrece su negocio tiene en existencia física o la tiene que mandar a pedir a otro lugar? De ser así ¿A qué ciudad usted manda a pedir los productos?

Bueno, en realidad no tengo todo en general, trato de tener variado, pero siempre hay cosas que no se tiene físicamente, ya que por sus costos es mejor mandarlo a pedir bajo pedido del cliente a la ciudad de Guayaquil, ya que son los más cercanos para enviarnos los productos, sin embargo, los accesorios o piezas más pequeñas si las tengo en variedad.

7. Acorde a su experiencia como propietario, por favor coménteme ¿de qué manera influye la posibilidad de otorgar créditos a los clientes de la provincia de Santa Elena?

Sería fantástico poder tener una manera de otorgarles créditos a los clientes, esto ayudaría de una manera muy positiva tanto al cliente como a las importadoras, pero es algo que no se ha podido hacer, primero porque desconocemos la manera de cómo llevar el control de un cliente que no conocemos y corremos el riesgo de que perdamos al cliente y al producto, obviamente el negocio se iría a quiebra donde

empecemos a dar créditos directos sin conocer nada de ellos como donde viven, donde trabajan, su fuente de ingreso y todo lo que se pueda comprobar de que vaya a pagar.

8. ¿En el tiempo que lleva ofreciendo variedad de accesorios de vehículos, usted lleva una base de datos de sus clientes que hacen compras con frecuencia?

En realidad, una base de datos, no llevo, porque son varios clientes que vienen, pero los que más me frecuentan de ellos los tengo presente y hasta les hago descuentos en el caso de ser necesario, por su fidelidad en las compras en mi local.

9. Considerando que lleve usted una base de datos de aquellos clientes que realizan compras con mayor frecuencia ¿podría haber la posibilidad que se les otorgue un crédito directo? ¿Por qué?

Por supuesto que sí, eso ayudaría mucho a mi negocio a crecer, debería conocer cómo poder aplicar una manera para llevar los créditos a clientes nuevos, poder tener unos parámetros, unas direcciones o un manual en el que me indique cómo poder proceder a analizar un crédito con mayor seguridad.

10. ¿Cuándo le llega clientes nuevos, usted solicita algún requisito en especial ofreciendo algún tipo de crédito o descuentos en sus productos?

Bueno, en realidad cuando atiendo a un cliente por primera vez le brindo la mejor atención no sólo en el trato sino con descuentos en el caso de ser necesario, pero ofrecerle crédito directo imposible, porque no es alguien que conozca y pondría en riesgo mi negocio, a lo mucho crédito con tarjetas bancarias si tengo esa opción, pero sé que muchas importadoras de esta provincia no lo tienen y eso dificulta mucho la venta de nuestros productos.

11. ¿Bajo qué condiciones de ventas en efectivo o créditos trabaja su negocio?

Si en ventas superiores a \$300.00 les hago un descuento especial, si es con tarjeta de crédito no puedo aplicar descuento porque la banca nos cobra un valor por este servicio, por eso trato al cliente de convencer que lo pague al contado y le ofrezco descuento por ello.

12. ¿Por el tiempo que lleva de trayectoria, por qué medio hace conocer sus productos a sus clientes?

En realidad, el único medio es la buena atención y buenos precios que ofrece mi local ante los demás locales, pero por medios digitales no lo he usado, y por referencias que me dan entre clientes es que vienen y me hacen consumos.

13. ¿Quiénes son sus principales compradores?

Mis principales compradores son los taxistas, ellos vienen mucho a hacerme las compras de los accesorios o piezas de sus vehículos porque les ofrezco garantía de los productos que llevan.

14. ¿Usted tiene convenios con distribuidoras en otra ciudad para que le provea todos sus productos?

Por supuesto, las distribuidoras de las que tengo convenio para que me envíen los productos o accesorios que requiere el cliente de una manera inmediata es en la ciudad de Guayaquil.

15. ¿Usted ha considerado dar servicios crediticios adicionales a sus clientes?

Si lo he pensado muchísimo, pero como le indiqué anteriormente, si hubiera un manual o una forma en la que me dirija como aplicar los créditos de una manera segura, ordenada y eficaz, desde luego que les daría créditos a todos nuestros clientes sin que se vea afectado mi negocio.

Apéndice B.

Entrevista con Experto Contador de Importadora de Accesorios de Vehículos

Entrevista N° 2 con Experto

La presente entrevista se la realizó con un Contador de una Importadora de venta de Accesorios y Piezas de Vehículos en La Libertad de la provincia de Santa Elena, quien es residente del lugar y lleva de experiencia 12 años como contador en este sector.

1. ¿De acuerdo a su larga trayectoria y experiencia como Contador en el sector de Importadoras de Vehículos, Accesorios y Piezas, de qué manera considera usted la importancia de tener variedad de productos para ofrecer a los clientes?

Como contador en esta área de importadoras de accesorios de vehículos, considero que sí debería tener todo tipo de variedad de productos en la que los clientes puedan recurrir con seguridad que encontrarán todo lo que necesitan sin salir de la provincia.

2. ¿Considera usted que en la provincia de Santa Elena existen suficientes importadoras que ofrezca variedad de accesorios de vehículos y con precios acorde al cliente? ¿Por qué?

En lo personal considero que no hay suficientes variedades de productos que ofrezca así sea una sola distribuidora, no importa si hay cien importadoras, pero si de las cien ninguna tiene toda la variedad, sino que cada una tiene ciertos productos completos y a veces incompletos. Por ejemplo, en los amortiguadores a veces tienen el derecho y no el izquierdo, entonces esas cosas así el cliente hace que vaya fuera de la provincia a buscar en un solo lugar todo lo que necesita.

3. ¿Conoce usted si en alguna de las importadoras de la provincia de Santa Elena ofrezca créditos directos a los clientes fijos? De ser así, ¿qué opina sobre otorgar créditos directos a clientes en general mediante revisión previa en el sistema crediticio?

Durante el tiempo que llevo como profesional en esta área, puedo garantizar que no existe ninguna distribuidora que ofrezca créditos directos a los clientes, además esto sería imposible, ya que no cuentan con un sistema seguro y con un manual para ellos se direccionen y les faciliten al momento de analizar la aprobación de un crédito.

4. ¿Considera usted que, si las importadoras de accesorios de vehículos otorguen créditos directos, esto ayudaría al incremento positivo en sus estados financieros?

Claro que sí, esto ayudaría mucho en el incremento financiero no sólo a la importadora sino a la provincia en general, pero habría que darles un manual de dirección para que se empiece a otorgar créditos directos a los clientes.

5. ¿Según su experiencia al otorgar créditos directos considera que habría algún tipo de riesgo en el control y verificación de documentos e información que brinde el cliente?

Considero que sin un manual o una planificación en la que cada distribuidora pueda direccionarse antes de otorgar créditos directos, sí habría mucho riesgo, ya que no sabrían qué hacer o qué documentos pedir antes de dar un cupo según sus ingresos y verificación de datos de los clientes.

6. Según su experiencia ¿qué control debería tener la importadora de accesorios antes de otorgar un cupo a un cliente?

Para otorgar créditos a los clientes deberían contar con el control de páginas de verificación datos, de central de riesgo, y todas aquellas páginas en la que le garanticen al propietario de qué si va a recuperar su dinero en el tiempo establecido.

7. Considerando la vulnerabilidad de la información que entregue el cliente para un crédito ¿cómo considera usted la manera preparar al personal de la importadora en caso de que se presente un cliente falso?

Existe mucha vulnerabilidad en la información que un cliente pueda dar, eso pasa hasta en las instituciones bancarias, casas comerciales como las estafas, los fraudes, imagínese en negocios pequeños como son las importadoras sobre todo en provincias pequeñas, es mucho el riesgo que se corre pero si no hay un manual o una norma de calidad en los procedimientos al que se pueda direccionar como una base, esto sería catastrófico para el negocio y ante ello es muy importante capacitar a la persona que está al frente de las ventas de la importadora.

8. Según su criterio ¿considera usted que la falta de control de información pueda ser causa vulnerable para una estafa al solicitar un crédito? ¿Por qué?

Por supuesto que sí, como le indicaba anteriormente, las estafas la hacen a las grandes empresas manipulando información y datos, cómo no lo harían con negocios medianos o pequeños, por eso debe haber un control de información bajo normas de control de calidad.

9. ¿Qué considera usted que enfrente las importadoras de accesorios de vehículos como fortalezas y debilidades ante un crédito directo?

Bueno, como fortaleza sería que tendrían más ingresos financieros un cambio y mejora continua y como debilidad sería que no cuenten con los accesorios o piezas que requiera el cliente de una manera inmediata y se demoren al traerla desde otra provincia, porque recordemos que cuando un mecánico cambia las piezas lo requiere en el momento y no dos o tres días, ya que esto es pérdida para el mecánico como para el dueño del vehículo.

10. En base a su experiencia contable ¿Cuál sería su recomendación para otorgar créditos a los clientes y usuarios de la provincia de Santa Elena y evitar una cartera vencida a futuro?

Como contador y profesional del área, considero que se arriesguen a dar créditos directos siempre y cuando tengan un manual de calidad continua, control de seguridad en la información de los clientes y análisis seguro para dar cupos según sus posibilidades económicas.


DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Paredes Vera, María José, con C.C: # 0952967339 autora del trabajo de titulación: *Propuesta metodológica para aplicar normas ISO 9001-2008 en los créditos de importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena*, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 16 días del mes de septiembre del 2021

f. 
Nombre: Paredes Vera, María José
C.C. 0952967339

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	<i>Propuesta metodológica para aplicar normas ISO 9001-2008 en los créditos de importadoras de accesorios de vehículos en la provincia de Santa Elena.</i>		
AUTORA:	María José Paredes Vera		
TUTOR:	CPA. Ing. Com. Fabián Andrés Delgado Loor, MGS		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	16 de septiembre del 2021	No. DE PÁGINAS:	104 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	NORMAS ISO 9001:2008, GESTIÓN DE CALIDAD, RIESGO CREDITICIO, CRÉDITO, IMPORTADORAS, POLÍTICAS DE CRÉDITO, TABLA DE AMORTIZACIÓN, CENTRAL DE RIESGO.		
RESUMEN:	<p>El presente trabajo de investigación es una propuesta metodológica de aplicación de las normas ISO 9001:2008, en el proceso de aprobación de créditos a clientes de importadoras de vehículos en la Provincia de Santa Elena, en donde se busca realizar una gestión de calidad al momento de otorgar créditos a usuarios que cumplan las políticas y procedimientos de control para que puedan beneficiarse de los productos que venden en las importadoras del cantón.</p> <p>Durante esta carrera y como rol de consumidor, se puede conocer que los clientes al momento de realizar compras de accesorios o piezas de vehículos por sus montos en su gran mayoría lo hacen con tarjetas de crédito y al contado, por cuanto las importadoras de accesorios y piezas de vehículo en la provincia de Santa Elena, no otorgan créditos directos por una posible ausencia de políticas y procedimientos bajo las normas de control crediticio y gestión de calidad, las mismas que garanticen el cumplimiento de pagos sin que haya una cartera de clientes vencida.</p> <p>Por lo tanto, el trabajo de investigación se lo realizó en tres capítulos, en el Capítulo I, Marco teórico, se definieron las palabras claves relacionadas al tema principal; a continuación, en el Capítulo II, se desarrolló la Metodología de la Investigación, donde se definió el diseño de investigación observacional prospectivo, tipo de investigación concluyente descriptiva, mediante fuentes de información primaria y secundaria, con tipo de datos cuantitativa y cualitativa, bajo un enfoque mixto, utilizando las herramientas de investigación como son las entrevistas y encuestas.</p> <p>Y, por último, en el Capítulo III, Propuesta Metodológica, en donde se realizó la aplicación de las Normas ISO 9001:2008 en las políticas y procedimientos de créditos en las importadoras de accesorios de venta de vehículos en la provincia de Santa Elena, finalizando con las conclusiones y recomendaciones del estudio.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0958673421	E-mail: mariaparedesv@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Lorena Bernabé Argandoña		
	Teléfono: +593-4-3804600 ext.1635		
	E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			