



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Trabajo de investigación previo
a la obtención del título de
Ingeniería en Gestión
Empresarial

Tema

Gestión Administrativa y su incidencia en la Efectividad del Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga, Cantón El Empalme, año 2014.

Autora

Díaz Morales Cindy Inés

Director de Tesis

Ing. Victoria Birmania Velasco Barahona

Quevedo – Ecuador.

Año

2014

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo **Díaz Morales Cindy Inés**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____
Cindy Inés Díaz Morales

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Yo Ing. Victoria Birmania Velasco Barahona Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Certifico: Que la Egresada: **DÍAZ MORALES CINDY INÉS**, realizó la Tesis de Grado titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFECTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE ALMACENES LA GANGA, CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2014**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

f. _____

DIRECTOR DE TESIS

TRIBUNAL DE TESIS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL**

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de
Ingeniería en Gestión Empresarial

Aprobado:

Lic., M.Sc Pinto Cotto Bautista Rafael
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing., M.Sc Betancourt López Carlos Heriberto
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Dra., M.Sc Arboleda Briones Martha Judith
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO- LOS RIOS- ECUADOR

AÑO 2014

AGRADECIMIENTO

Para la culminación de mi carrera tengo a muchas personas que agradecer, primeramente agradezco a Dios por bendecirme, darme fuerza y sabiduría, a mis padres porque ellos son quienes me han incentivado a estudiar desde el inicio, a mi esposo y a mi hija ya que con ellos concluyo esta etapa que fue un poco difícil para mí pero no imposible, ellos me supieron apoyar y comprender y sobre todo tuvieron confianza en mí. A mis suegros que me lograron comprender y motivar por el logro de mi vida profesional.

También agradezco a todos mis profesores que me han sabido enseñar con dedicación y empeño durante todo el ciclo de estudio, a la Ing. Birmania Velasco Barahona por su paciencia, ayuda y tiempo en la dirección de esta tesis.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios, por haberme dado sabiduría y fortaleza para seguir siempre adelante pese a los obstáculos que se me presentaron en el camino, bendiciéndome y guiándome cada paso de mi vida, brindándome salud y fuerza para poder cumplir mi sueño.

A mis padres que son el pilar fundamental en mi vida, por haberme dado su apoyo con paciencia y amor, y me supieron motivar moralmente para culminar con mis estudios.

A mi esposo quien ha estado junto a mí en los diferentes procesos de mi vida profesional quien me apoyó lleno de esfuerzo y sacrificio con mucho amor, y a quien amo y amare toda mi vida; a mi hija que es un regalo de Dios y es la mitad de mi ser, le dejo un ejemplo de vida para que siga adelante y sea una profesional.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
TRIBUNAL DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRAC	xiii
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción	2
1.2 Antecedentes.	4
1.2.1 Misión.	4
1.2.2 Visión	4
1.2.3 Situación actual de la problemática.	4
1.3 Planteamiento del problema.	5
1.3.1 Formulación del Problema.	6
1.3.2 Sistematización del Problema.	6
1.4 Objetivos	7
1.4.1 General	7
1.4.2 Específicos	7
1.5 Justificación.	7
1.6 Hipótesis	8
1.6.1 Hipótesis General	8
1.6.2 Hipótesis específicas	9
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1 Fundamentación Teórica	11
2.1.1 Concepto de Gestión.	11
2.1.2 Concepto de Administración.	11
2.1.3 Gestión Administrativa	12
2.1.3.1 Origen y Evolución de la Gestión Administrativa	12

2.1.3.2 Administración en la Edad Antigua	13
2.1.3.3 Administración en la Edad Media	13
2.1.3.4 Administración en la Edad Moderna	14
2.1.3.5 Administración en la Edad Contemporánea.....	14
2.1.4 Importancia de la Gestión Administrativa.....	15
2.1.5 Precursores de la Gestión Administrativa	16
2.1.6 Funciones de la Administración	17
2.1.6.1 Planeación:	17
2.1.6.2 Organización:	17
2.1.6.3 Dirección:	18
2.1.6.4 Control:	18
2.1.7 Efectividad.....	18
2.1.7.1 Eficacia	18
2.1.7.2 Eficiencia	19
2.1.7.3 Diferencias entre efectividad, eficiencia, eficacia	19
2.1.8 Gestión de crédito y cobranzas	20
2.1.8.1 Crédito.	21
2.1.8.5 Objetivo del Departamento de Créditos	23
2.1.8.6 Funciones Del Departamento De Crédito	23
2.1.9. Cobranzas.....	23
2.1.9.3 Modalidades de cobro	25
2.2 Fundamentación Conceptual	26
2.2.1 Generalidades de la empresa Almacenes La Ganga.....	26
2.2.2 Localización	27
2.2.3 Análisis Foda de Almacenes La Ganga	27
2.2.4 Personal de Almacenes La Ganga.	29
2.2.5 Competencia	29
2.3 Fundamentación Legal.....	30
2.3.1 Ley de Gestión Administrativa	30
2.3.2 Personas usuarias y consumidoras	30
2.3.3 Información Básica Comercial	32
CAPITULO III	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33

3.1 Métodos	34
3.2 Tipos de Investigación.....	34
3.3 Diseño de la Investigación.....	35
3.4 Población y Muestra	36
CAPÍTULO IV	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1 Resultados	40
Figura 24. Porcentaje de atención al cliente por otorgación de un crédito.....	63
4.2 Discusión	68
CAPITULO V	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Recomendaciones.....	74
CAPITULO VI	75
BIBLIOGRAFIA	75
6.1 Bibliografía.....	76
6.2 LINKOGRAFIA:	77
CAPITULO VII	78
ANEXOS	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de mantenimiento de registros de inventarios	41
Figura 2. Porcentaje de objetivos del departamento de creditos y cobranzas	41
Figura 3. Porcentaje de las ventajas de los competidores contrarrestantes	42
Figura 4. Porcentaje de solicitud de creditos en la compra de un producto.....	43
Figura 5. Porcentaje de principales fortalezas del departamento	44
Figura 6. Porcentaje de morosidad de creditos que se brinda a los clientes	45
Figura 7. Porcentaje de riesgo en la recuperacion de credito.....	46
Figura 8. Porcentaje de otorgacion de credito por articulos concedidos a los clientes	47
Figura 9. Porcentaje de politicas al momento de una venta	48
Figura 10. Porcentaje de motivacion al personal de trabajo	49
Figura 11. Porcentaje de auditoria de los creditos en el area de ventas.....	50
Figura 12. Porcentaje de problemas que inciden en la gestion administrativa	51

Figura 13. Porcentaje de personal encargado de llevar la gestion administrativa	52
Figura 14. Porcentaje de capacitacion al personal administrativo	53
Figura 15. Porcentaje de conocimiento sobre las politicas de credito	54
Figura 16. Porcentaje de aspectos que considera el cliente.....	54
Figura 17. Porcentaje de facilidades de pago que otorga la empresa.....	54
Figura 18. Porcentaje de proceso empleado para acceder a un credito.....	54
Figura 19. Porcentaje de entrega de credito a clientes de la empresa.....	54
Figura 20. Porcentaje de procesos de las politicas de creditos	54
Figura 21. Porcentaje de diferentes consumod de creditos.....	60
Figura 22. Porcentaje de servicios que brinda la empresa almacenes la ganga	61
Figura 23. Porcentaje de satisfaccion de la atencion en el departamento de creditos.....	62
Figura 24. Porcentaje de atencion al cliente por otorgacion de un credito.....	63
Figura 25. Porcentaje de documentos para la emision de creditos	64
Figura 26. Porcentaje de evaluacion de solicitudes de creditos	65
Figura 27. Porcentaje de condiciones de pagos al realizar un credito.....	66
Figura 28. Porcentaje de personal que labora en el departamento de credito.....	67

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Mantenimiento de registros de inventarios	41
Cuadro 2. Objetivos del departamento de creditos y cobranzas	41
Cuadro 3. Ventajas de los competidores contrarrestantes	42
Cuadro 4. Solicitud de creditos en la compra de un producto	43
Cuadro 5. Principales fortalezas del departamento.....	44
Cuadro 6. Morosidad de creditos que se brinda a los clientes	45
Cuadro 7. Riesgo en la recuperacion de credito	46
Cuadro 8. Otorgacion de credito por articulos concedidos a los clientes.....	47
Cuadro 9. Politicas al momento de una venta.....	48
Cuadro 10. Motivacion al personal de trabajo	49
Cuadro 11. Auditoria de los creditos en el area de ventas	50
Cuadro 12. Problemas que inciden en la gestion administrativa	51

Cuadro 13. Personal encargado de llevar la gestion administrativa	52
Cuadro 14. Capacitacion al personal administrativo	53
Cuadro 15. Conocimiento sobre las politicas de credito.....	54
Cuadro 16. Aspectos que considera el cliente	54
Cuadro 17. Facilidades de pago que otorga la empresa.....	54
Cuadro 18. Proceso empleado para acceder a un credito	54
Cuadro 19. Entrega de credito a clientes de la empresa.....	54
Cuadro 20. Procesos de las politicas de creditos.....	54
Cuadro 21. Diferentes consumos de creditos	60
Cuadro 22. Servicios que brinda la empresa almacenes la ganga.....	61
Cuadro 23. Satisfaccion de la atencion en el departamento de creditos	62
Cuadro 24. Atencion al cliente por otorgacion de un credito	63
Cuadro 25. Documentos para la emision de creditos.....	64
Cuadro 26. Evaluacion de solicitudes de creditos	65
Cuadro 27. Condiciones de pagos al realizar un credito	66
Cuadro 28. Personal que labora en el departamento de credito	67

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se analizó la Gestión Administrativa y su incidencia en la Efectividad del Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga del Cantón El Empalme.

El objetivo que orientó la presente investigación fue conocer las estrategias que se deben aplicar para el mejoramiento de la gestión administrativa, el trabajo investigativo es de tipo descriptivo, documental, porque nos permitió encontrar la información clara del objeto a estudiar, obteniendo información de libros, revistas internet, etc. Se emplearon métodos inductivo, deductivo y analítico, con el fin de conocer las estrategias, plantear el problema y realizar un análisis de la gestión administrativa.

Se realizó una entrevista al jefe del departamento de quince ítems; de igual manera, trece ítems para encuestar a 100 personas del entorno ya sean empleados y consumidores del Empalme, y así de esta manera poder conocer los problemas que afectan al almacén.

Llegando como conclusión se pudo conocer las diferentes estrategias que se aplicaron para el mejoramiento de la Gestión Administrativa con el fin de revisar los procesos administrativos y contratar personal capacitado que pueda contribuir a mejorar la ineficiencia y el cumplimiento de las políticas que contribuye a mejorar las ventas y así dar un mejor rendimiento oportuno.

ABSTRAC

In the present investigation it was analyzed the Administrative Administration and their incidence in the Effectiveness of the Department of Credits and Collections of Warehouses the Bargain of the Canton the Connection.

The objective that guided the present investigation was to know the strategies that should be applied for the improvement of the administrative administration, the investigative work it is of descriptive, documental type, because he/she allowed to be the clear information of the object to study, obtaining information of books, magazines internet, etc. was used inductive, deductive and analytic methods, with the purpose of knowing the strategies, to outline the problem and to carry out an analysis of the administrative administration.

He was carried out an interview to the boss of the department of fifteen articles; in a same way, thirteen articles to interview 100 people of the environment are already employees and consumers of the Connection, and that this way to be able to know the problems that affect to the warehouse.

Arriving as conclusion one could meet the different strategies that were applied for the improvement of the Administrative Administration with the purpose of to revise the administrative processes and to hire qualified personnel that it can contribute to improve the effectiveness and the execution of the politicians that it contributes to improve the sales and this way to give a better opportune yield.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La presente investigación tiene como finalidad analizar la Gestión Administrativa del Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga, con el fin de mejorar su relación social, y de esta manera conocer como incide la efectividad en el desarrollo de sus actividades de la empresa antes mencionada.

Almacenes La Ganga tiene como objetivo incentivar al personal administrativo, lo cual permitiría una mejor competitividad en el mercado, creando así valor a nuestros accionistas, empleados, proveedores y clientes, contribuyendo a la satisfacción de las comunidades a las cuales servimos.

Este trabajo investigativo consta de seis capítulos los cuales se analiza cada uno de ellos:

En el Primer Capítulo se empezó analizando los antecedentes de la empresa ya que con el paso del tiempo ha crecido y obtenido un lugar en el mercado con el fin de satisfacer a los clientes, en tal sentido se establece la misión de Almacenes La Ganga que ofrece ser una empresa líder en comercialización de electrodomésticos con personal capacitado y motivado, cuya visión es la de ratificar el compromiso con la excelencia de distribución en el Ecuador, situación de la problemática, objetivos general y específicos, justificación, hipótesis general y específicas.

En el Segundo Capítulo se habla de la fundamentación teórica en el cual citamos conceptos de gestión administrativa, el origen, y la evolución de gestión administrativa, concepto de efectividad, eficiencia y eficacia, crédito y cobranzas.

El Tercer Capítulo se menciona la metodología de la investigación, se utilizó la metodología descriptiva porque a través de ésta se buscó definición clara del objeto a estudiar como es el Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga, se empleó el método de observación directa que nos permitió comparar con los tipos de bienes y aportación que ofrecen otros almacenes ya sean nacionales o internacionales sobre la gestión administrativa y su efectividad en el Departamento de Crédito.

El Cuarto Capítulo es el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas que se realizó al Gerente de Crédito, personal que labora en el almacén y a los clientes que se benefician de los productos del almacén.

En el Quinto Capítulo se explican las Conclusiones y Recomendaciones que surgen de la investigación desarrollada sobre la gestión administrativa y su incidencia en la efectividad del Departamento de Crédito y Cobranzas, cabe indicar que se han seguido las orientaciones que surgen del planteamiento, para afirmar las conclusiones y recomendaciones de manera clara y concisa mediante el objetivo general y los objetivos específicos implantados.

En el Sexto Capítulo se plasma la bibliografía que es extraída de diferentes teorías, citas de autores, libros, revistas, internet.

Y en el Séptimo Capítulo se describen los anexos, que constan de gráficos, encuestas, y fotografías, etc.

1.2 Antecedentes.

Almacenes “La Ganga” fue fundada en 1983, con su matriz ubicada en la ciudad de Guayaquil y con sucursales en las principales ciudades del Ecuador como lo son: Quito, Cuenca, Manta, Milagro, Libertad, El Empalme, Pichincha, Quevedo, Durán, Baños, Machala, Salcedo, Playas, El Triunfo, El Coca, Ambato, entre otras. Además es la comercialización y venta de electrodomésticos como lo son: cocinas, televisores, lavadoras, equipos de sonido, motos, refrigeradoras, etc. Ya que con el paso del tiempo ha ido creciendo y obteniendo un lugar en el mercado debido a la calidad de su servicio y sus precios cómodos que le permite brindar una atención de calidad a los clientes.¹

1.2.1 Misión

Ser una empresa líder en comercialización de electrodomésticos, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con productos de alta calidad a través de una atención eficiente y oportuna, con personal capacitado y motivado, con sentido de pertenencia y trabajo en equipo, generando rentabilidad para los accionistas y bienestar para los colaboradores y la sociedad.

1.2.2 Visión

Ser la cadena número 1 de distribución de electrodomésticos en el Ecuador, con presencia internacional.

1.2.3 Situación actual de la problemática.

Almacenes “La Ganga” sucursal El Empalme tiene como propósito la comercialización y venta de electrodomésticos de diversas marcas como (Durex, Mabe, Indurama, Electrolux, Haceb, entre otros). También comercializa

¹ www.almaceneslaganga.com

motocicletas de las marcas (Honda, Dayang, Tukko, motor uno, entre otros) con una venta actual de 50.000 dólares mensuales, su sistema de venta es al contado y a crédito, tiene 8 empleados en el área de venta y en el área de crédito cuenta con 3 empleados. Su objetivo principal es obtener una buena rentabilidad, tener personal capacitado y especializado, además brindar productos de excelente calidad.

1.3 Planteamiento del problema.

Su importancia es realizar un análisis en el Departamento de Crédito ya que la empresa se está viendo afectada por la deficiente gestión administrativa debido a la falta de capacitación del personal, porque no cuenta con los recursos necesarios, y esto ocasionaría una baja venta en el mercado. El inadecuado método de trabajo es causado por la ineficiencia del personal esto hace que no exista una buena gestión administrativa impidiendo tomar las decisiones correctas que nos van a orientar en nuestra marcha hacia la gestión excelente.

Almacenes La Ganga se encuentra ubicado en la Avenida Guayaquil 211 y Amazonas en el Cantón El Empalme, se dedica a la comercialización y venta de electrodomésticos ya que de esta manera satisface las necesidades de los consumidores.

Como grupo de la empresa, se analizó que el mayor riesgo que puede enfrentar Almacenes La Ganga sería el mal funcionamiento de la gestión administrativa, sin embargo la empresa mantiene un bajo índice de rentabilidad debido al mal funcionamiento de su administración.

Los jefes de la alta gerencia deben de verificar bien las alternativas posibles para tomar una decisión, es necesario planificar, organizar, controlar y dirigir, ya que de

eso depende una mala o buena elección que pueden tener consecuencias en el éxito o fracaso de la organización y así de esta manera servir y satisfacer las necesidades de los consumidores, ofreciendo productos con los más altos estándares de calidad, siendo altamente competitivos, innovadores y sobresalientes en el mercado.

1.3.1 Formulación del Problema.

¿De qué manera el análisis de la Gestión Administrativa incide en la efectividad del Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga, Cantón El Empalme, año 2014?

1.3.2 Sistematización del Problema.

- ❖ ¿Qué estrategias se llevan a cabo en el departamento para el mejoramiento de la Gestión Administrativa?
- ❖ ¿De qué manera incide la Gestión Administrativa en la efectividad del Departamento de Créditos y Cobranzas?
- ❖ ¿Cómo afecta la Ineficiencia al jefe de crédito para el mejoramiento del nivel de ventas?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Analizar la Gestión Administrativa y su incidencia en la Efectividad del Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga, Cantón El Empalme, año 2014.

1.4.2 Específicos

- Conocer las estrategias que se llevan a cabo en el departamento para el mejoramiento de la Gestión Administrativa.
- Determinar de qué manera incide la Gestión Administrativa en la efectividad del departamento de crédito y cobranzas.
- Analizar la ineficiencia al jefe de crédito para el mejoramiento del nivel de ventas.

1.5 Justificación.

El presente proyecto se justifica por que tendrá como propósito, analizar su gestión administrativa en el Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga el cual se encuentra ubicado en el Cantón El Empalme.

Porque el tema de análisis de gestión administrativa es de gran importancia dentro del campo laboral, ya que permitiría minimizar los diferentes costos de la empresa

y así obtener más ganancias, tiene como propósito implementar nuevas políticas de créditos, para tener una buena acogida en el mercado por su buen posicionamiento y de esta manera ayudar a Almacenes La Ganga a que logre sus metas y satisfacción al cliente.

Para que por medio de la investigación realizada se puede dar a conocer el análisis de la gestión administrativa y de esta forma promover la eficiencia y eficacia de sus actividades en su proceso administrativo.

Este análisis es importante porque permite gestionar de una buena manera el departamento antes mencionado, a su vez la utilización procedente de los recursos tecnológicos, materiales financieros y humanos que tiene a su disposición, cuyo papel fundamental es alcanzar un nivel de producción deseada y que gane poder en el mercado.

1.6 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

La Gestión Administrativa incidirá favorablemente en el logro de los objetivos de la Efectividad del Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga del Cantón El Empalme, año 2014.

Variable dependiente: Gestión Administrativa

Variable independiente: Efectividad

1.7.2 Hipótesis específicas

- Las estrategias que se llevan a cabo en el departamento son útiles para el mejoramiento de la Gestión Administrativa.
- Como incidirá la Gestión Administrativa en la efectividad del departamento de crédito y cobranzas.
- Afectará la ineficiencia al jefe de crédito para el mejoramiento del nivel de ventas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Concepto de Gestión.

Consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando recursos económicos, humanos, materiales, técnicos a través de herramientas.²

Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.³

También es la acción y efecto de gestionar o de administrar, en cambio gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo.

2.1.2 Concepto de Administración.

La administración es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos definidos. Administración es una palabra procedente del latín, *administratio*, que significa dirección, gestión o gerencia, donde el prefijo *ad-* significa dirección, tendencia, hacia, y el vocablo *ministr* significa obediencia, al servicio de, subordinación. Este término también proviene del latín *ad-ministrare*, que significa servir, o *ad manus trahere*, que significa gestionar o manejar. De esta forma, el término administración se refiere al funcionamiento, a la estructura y al rendimiento de las empresas u organizaciones que están al servicio de otros.⁴

² El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustrado

³ <http://definicion.de/gestion/#ixzz3Oj5fQ6uy>

⁴ <http://www.significados.com/administracion/>

2.1.3 Gestión Administrativa.

Se define como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laborar o trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. La administración se aplica en todo tipo de corporación, también es aplicable a los administradores en todo nivel de corporación, se ocupa del rendimiento ya que esto implica eficacia y eficiencia. Como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control **(Madrid)**.

La teoría de la administración fue desarrollada por el francés Henri Fayol en 1916, la teoría de la administración era la formulada por Taylor en los Estados Unidos y se caracterizaba por el énfasis en la tarea realizada por el operario (es decir, el cargo o función) era la administración científica. Por otro lado, Fayol formulaba su teoría que se caracteriza por el énfasis en la estructura que la organización debería poseer para ser eficiente **(Fayol, 1916)**.

2.1.3.1 Origen y Evolución de la Gestión Administrativa

Se dice que ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de

Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina **(Augusto, 2000)**.

2.1.3.2 Administración en la Edad Antigua

La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades.

Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil **(Augusto, 2000)**.

2.1.3.3 Administración en la Edad Media

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas. **(Augusto, 2000)**.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la

Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente. (Augusto, 2000)

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales **(Augusto, 2000)**.

2.1.3.4 Administración en la Edad Moderna

Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como comeralistas que alcanzó su mayor esplendor en el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública. **(Augusto, 2000)**.

A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos **(Augusto, 2000)**.

2.1.3.5 Administración en la Edad Contemporánea

En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías, principios y funciones administrativas. **(Augusto, 2000)**.

En éste período se echan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de

manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo **(Augusto, 2000)**.

2.1.4 Importancia de la Gestión Administrativa

La importancia es construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna **(A, 2003)**.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador **(A, 2003)**.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos **(A, 2003)**.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país **(A, 2003)**.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines **(A, 2003)**.

2.1.5 Precursores de la Gestión Administrativa

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces (**Aguirre, 2005**).

Adán Smith: Enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.

Woodrow Wilson: Hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Fred R David. Taylor: Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajó entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que

las fuentes de empleo aumentarán la paga a los trabajadores más productivos **(A, 2003)**.

2.1.6 Funciones de la Administración

Proviene del latín ad 'hacia', 'dirección', 'tendencia', y minister 'subordinación', 'obediencia', 'al servicio de'; y significa 'aquel que realiza una función bajo el mando de otro'; es decir, 'aquel que presta un servicio a otro', 'estar al servicio de otro de la sociedad, haciéndola más productiva (eficiencia), para el cumplimiento de sus objetivos (eficacia).

Considerando la definición anterior, puede decirse entonces que sus funciones son:

2.1.6.1 Planeación:

Este proceso implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

2.1.6.2 Organización:

Es ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

2.1.6.3 Dirección:

Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

2.1.6.4 Control:

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas **(Chiavenato, 2005)**.

2.1.7 Efectividad

Hace referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción. La eficacia tiene que ver con optimizar todos los procedimientos para obtener los mejores y más esperados resultados. Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como objetivo que aquellos resultados establecidos puedan ser alcanzados.⁵

2.1.7.1 Eficacia

Stoner (2005). “Eficacia” Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos. No basta con producir con 100% de efectividad del servicio producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que lograra realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.⁶

⁵ http://es.wikipedia.org/efectividad#cite_note-1

⁶ Stoner (2005).

2.1.7.2 Eficiencia

Stoner (2005). “Eficiencia” se define como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado. En Economía se lo define como el empleo de medios en tal forma que satisfagan un máximo cuantitativo o cualitativo de fines o necesidades humanas. Es también una adecuada relación entre ingresos y gastos.⁷

2.1.7.3 Diferencias entre efectividad, eficiencia, eficacia

Son tres conceptos económicos que están relacionados con el rendimiento, beneficio o provecho de una actividad que tienen connotaciones diferentes:

La eficacia hace referencia al impacto o efecto de una acción llevada a cabo en las mejores condiciones posibles o experimentales. En nuestro sector hace referencia al impacto o efecto de una acción sobre el nivel de salud o bienestar de la población, llevada a cabo en condiciones óptimas. Respondería a la cuestión sobre cuál es la capacidad esperada de un curso o acción sanitaria (bajo condiciones de uso y de aplicación ideales) para mejorar el nivel de salud de un individuo o colectivo.

La efectividad hace referencia al impacto que se alcanza a causa de una acción llevada a cabo en condiciones habituales. Se refiere a la posibilidad de que un individuo o colectivo se beneficie de un procedimiento farmacológico o de cualquier práctica médica. En el ámbito sanitario, responderá al análisis del efecto de un curso de acción sanitaria, bajo condiciones habituales de práctica médica, sobre el nivel de salud de un colectivo.

La eficiencia se refiere a la producción de los bienes o servicios más valorados por la sociedad al menor coste social posible. Responde por tanto a la medida en que las consecuencias del proyecto son deseables desde la perspectiva

⁷ Stoner (2005)

económica. Supone en resumen maximizar el rendimiento (output) de una inversión dada.

En resumen la **eficacia** se mide en condiciones óptimas, la **efectividad** se mide en condiciones habituales, y la **eficiencia** es la única que tiene en cuenta los costes de las inversiones.⁸

2.1.8 Gestión de crédito y cobranzas

El área de crédito y cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pagos se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible, esto viene a estar relacionado con los ingresos y capital de trabajo de las compañías.

Las ventas a crédito son una necesidad para atraer más clientes, crecer, y darle movilidad al mercado. Es por esto que toda compañía necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito. Cada empresa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas se enfrentan, en cierta medida, a los mismos problemas: que tus clientes te paguen tarde, que tus clientes no te paguen, que un cliente quiebre, el venderle a un cliente que está a punto de alcanzar su límite de crédito, la resolución internas de las reclamaciones o disputas de los clientes, a que clientes contactar y como dentro del universo de clientes con pagos retrasados, etc.⁹

⁸ <http://desalud.wordpress.com/2009/05/24/%C2%BFque-diferencias-existen-entre-efectividad-eficiencia-y-eficacia/>

⁹ <http://www.integrity-la.com/es/credito-y-cobranza.html>

2.1.8.1 Crédito.

En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra creer, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán puntualmente sus compromisos económicos **(Añez, 2008)**.

Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda **(Añez, 2008)**.

“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. El Crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza” **(Añez, 2008)**.

Stuart (2003) en su Economía Política definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

2.1.8.2 Importancia

“El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor”

2.1.8.3 Ventajas y Desventajas del Crédito

Ventajas

- Aumento de los volúmenes de venta
- Da flexibilidad a la oferta y la demanda.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Facilita la transferencia de dinero.

Desventajas

Una de la desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación.

2.1.8.4 Procedimientos de Crédito

Conjunto de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en una Empresa o Institución, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma. Como por ejemplo: período de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza y los documentos ofrecidos. **(Young, 2007).**

2.1.8.5 Objetivo del Departamento de Créditos

Minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta **(Young, 2007)**.

2.1.8.6 Funciones Del Departamento De Crédito

- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.
- Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras
- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- Detectar aquellos créditos con riesgos superior a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso
- Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas
- Realizar estudios sectoriales
- Realizar estudios de segmento **(Young, 2007)**.

2.1.9. Cobranzas.

Es el proceso formal de presentar un girado, un instrumento o documentos para que lo paguen o acepten.

- Pagare
- Letra de Cambio
- Documento de embarque
- Otro título de valor

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedara sin capital de trabajo sino se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes.

Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas. **(John, 2001).**

2.1.9.1 Procedimientos de cobranza

Se deben de tomar en cuenta una serie de aspectos para que sean acordes con los propósitos del mismo.

Diversos sistemas pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranzas en las cuentas vencidas. Seleccionar el sistema adecuado para determinado tipo de operación estará en relación directa con el sistema de contabilidad básico utilizado para facturar a los clientes y registrar las cuentas por cobrar.

Para obtener una amplia información sobre los diversos sistemas en uso, es aconsejable solicitarla a las diversas empresas que venden este tipo de sistemas y equipos, con lo cual se podrá seleccionar el más económico y eficiente para un trabajo en particular.

El costo del personal administrativo es un factor de capital importancia; por lo tanto, cualquier sistema de facturación y de seguimiento de cobranza demasiado complicado, podría retrasar el crecimiento de una organización comercial. El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia **(Merchal, 2002).**

2.1.9.2 Normas que rigen la Cobranza

- Se gestionara el cobro por cliente, considerando el riesgo consolidado, no producto.
- La gestión se realizara considerando los siguientes criterios: status de la cartera (mora o vencida), modelo e impacto en provisiones.
- La cobranza por parte del gestor debe ser efectiva, con el fin de que los procesos judiciales se realicen como una excepción, para lo cual se han definido parámetros de medición por gestor y oficina **(I, 2000)**.

2.1.9.3 Modalidades de cobro

Se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro.

- **Cartas:** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.
- **Llamadas Telefónicas:** Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.

- **Utilización De Agencias De Cobros:** Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.
- **Procedimiento Legal:** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados.¹⁰

2.2 Fundamentación Conceptual

2.2.1 Generalidades de la empresa Almacenes La Ganga

Almacenes La Ganga es una empresa que se dedica a la venta de electrodomésticos, con el fin de atender al mercado que lo rodea, brindando un buen servicio y una adecuada atención al cliente.

Esta empresa busca obtener de los proveedores, artículos de excelente calidad para satisfacer las necesidades de una variedad de clientes que reciben el respaldo de una compañía con personal capacitado, desarrollado bajo los valores del respeto, la honestidad, la tolerancia y que brinda la posibilidad de adquirir fácilmente una amplia gama de artículos que conlleva a mejorar la calidad de vida y la unión familiar con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor.¹¹

¹⁰ <http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito2.shtml#ixzz3Ju8XWQSV>

¹¹ www.almaceneslaganga.com

2.2.2 Localización

“Almacenes La Ganga” se encuentra ubicado en la Avenida Guayaquil 211 y Amazonas en el Cantón El Empalme perteneciente a la Provincia del Guayas. Cuenta con sus principales sucursales las cuales se encuentran distribuidas en Quito, Cuenca, Manta, Milagro, Libertad, Durán, Baños, Machala, Salcedo, Playas, El Triunfo, El Coca, Ambato, El Empalme, Quevedo, entre otras.¹²

2.2.3 Análisis Foda de Almacenes La Ganga

Para comprender el ambiente en que se desarrolla la empresa Almacenes La Ganga se considera de vital importancia analizar sus fortalezas y debilidades. Mediante el análisis FODA se podrá tener una mejor orientación en el momento de plasmar los objetivos y planes de acción para que estos sean los más cercanos a la realidad de la empresa.¹³

FODA ALMACENES LA GANGA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. La empresa Almacenes La Ganga, tiene una excelente relación tanto con sus proveedores como con sus clientes ya que brinda un servicio personalizado. 2. Almacenes La Ganga pone a disposición del cliente una gran variedad de productos como son línea Blanca, Audio y Video, Computadoras Motocicletas de	1. Falta de capacitación constante al personal de bodega, ventas y caja. 2. Existe un inadecuado control interno respecto a inventarios, razón por la cual la mercadería presenta riesgos de robos o pérdidas, causando impacto sobre las utilidades. 3. Rotación alta del personal. 4. Poca seguridad en los almacenes y

¹² www.almaceneslaganga.com

¹³ www.almaceneslaganga.com

distintas marcas nacionales y extranjeras. 3. Solidez financiera. 4. Estructural comercial de amplia cobertura. 5. Contar con Norma ISO 9000-2005.	bodegas, provoca perdida de mercadería. 5. Falta de renovación en mercadería de última tecnología.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. La empresa tiene una excelente ubicación del negocio, esto se debe al crecimiento constante del sector en cuanto a la comercialización. 2. Gracias a la experiencia en el mercado directo podría ingresar a nuevos mercados o segmentos o incluso expandirse al extranjero. 3. Alianza y reuniones con competidores, para llegar a un acuerdo de establecimientos de precios estándar en nuestros productos. 4. Crecimiento de la demanda. 5. Expandir la línea de productos para satisfacer una gama mayor de necesidades de los clientes.	1. Constante aparición de competidores en el ramo de electrodomésticos, audio, video, celulares, etc. 2. Cambios de las necesidades y gustos del comprador. 3. Inestabilidad económica del país genera que los clientes no cancelen a tiempos sus pagos con el local comercial. 4. Precios más bajos de la competencia. 5. Constantes cambios tecnológicos representan una amenaza para la empresa.

2.2.4 Personal de Almacenes La Ganga.

El personal de Almacenes “La Ganga” de el Empalme está organizado por:

- Jefe de Almacén: Sr. Luis Zambrano.
- Jefe de Dpto. de Crédito y Cobranza: Sra. Jenny Carrera Lara.
- Jefe de Bodega: Sr. Ronald Olvera.
- Asistente de Dpto. de Crédito y Cobranza: Sra. Gabriela Moncayo Intriago.
- Cajera: Sra. Jessica Torres.
- Verificadores: Eddy Basurto, Mauricio Hernández.
- Vendedores: Alexander, Cecilia Muñoz, Cristhian Álava, Ronny Tobar.

2.2.5 Competencia

Competencia Directa.

La competencia directa de Almacenes La Ganga es:

- Almacenes Japón
- Almacenes Créditos Económicos
- Jaher
- Comandato
- Artefacta
- Orve Hogar

Competencia indirecta.

La competencia indirecta de la empresa son las siguientes entidades comerciales:

- Marcimex
- Concreta
- Credi Centro
- Sony center
- Point

2.3 Fundamentación Legal

2.3.1 Ley de Gestión Administrativa

ARTÍCULO 92.

Objeto.- El macro proceso “Administración” comprende los procesos de Servicios Administrativos, Manejo de la Documentación y Transporte Aéreo, con la finalidad de cumplir de manera eficiente y oportuna las necesidades y requerimientos realizados por los clientes internos, constituidos por otros macro procesos y procesos que son parte de la estructura empresarial **(Ley de Gestion LEPS)**.

ARTÍCULO 93.

Alcance.- El macro proceso “Administración” brinda apoyo a los magro procesos y procesos de la empresa a nivel nacional, a través de sus coordinaciones descentralizadas, desde el requerimiento hasta la entrega oportuna del servicio **(Ley de Gestion LEPS)**.

ARTÍCULO 95.

Portafolio de procesos.- Este macro proceso abarca los siguientes procesos:

- Servicios Administrativos
- Manejo de la Documentación **(Ley de Gestion LEPS)**.

2.3.2 Personas usuarias y consumidoras

ARTÍCULO 52.

Derecho a Bienes y Servicios en Óptima Calidad.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor **(Constitucion d la Republica del Ecuador)**.

ARTÍCULO 53.

Sistema de Atención y Reparación.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación **(Constitucion d la Republica del Ecuador)**.

ARTÍCULO 54.

Responsabilidad Civil y Penal.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas **(Constitucion d la Republica del Ecuador)**.

ARTÍCULO 55.

Promoción de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse **(Constitucion d la Republica del Ecuador)**.

2.3.3 Información Básica Comercial

ARTÍCULO 11.

Garantía.- Los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Las leyendas "garantizado", "garantía" o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en que consiste tal garantía, así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva.

Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones que operará **(Ley Organica de Defensa del Consumidor)**.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Métodos

Inductivo.- Mediante la aplicación de este método se logró extraer información respecto a la Efectividad y conocer en que afecta el desempeño del Departamento de Crédito, con el fin de llegar a una generalización y responder a los objetivos e hipótesis planteados.

Deductivo.- Este método consiste en la aplicación de reducir todos los parámetros de los problemas a investigar, analizar y así proponer soluciones respectivas, para así determinar su gestión administrativa y establecer los puntos de análisis y estimar su incidencia en la Efectividad.

Analítico.-Permitió conocer diferentes partes del problema analizado y así establecer relación en los diversos elementos de la investigación realizando un análisis de la gestión administrativa y procesos administrativos que se desarrollan en el Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga.

3.2 Tipos de Investigación.

Descriptivo.- La presente investigación es de tipo descriptivo porque ayuda a buscar la información clara del objeto a estudiar, y se describen los hechos que se dan en el área de Crédito y Cobranzas y analizar la Gestión Administrativa estableciendo que interés brinda a los clientes que visitan diariamente el Almacén para de esta manera generar datos de primera mano y analizar un panorama más claro del problema.

Documental.- Es de tipo documental porque se apoya en los documentos para obtener información escrita sobre el tema a estudiar, apoyándose en libros, revistas, informes, etc.

3.3 Diseño de la Investigación

Las modalidades de la investigación en función de sus objetivos se sustentarán en una doble estrategia metodológica, que incluye una investigación de campo y una investigación documental-bibliográfica de carácter descriptivo de tipo encuestas, para de esta manera recopilar datos tal como suceden en el contexto.

Investigación de campo: Se utiliza esta modalidad porque actuará directamente con el Jefe del Departamento, personal de la empresa y clientes de la misma a ellos se les realizará las encuestas para de esta manera poder tener mayor información de acuerdo con los objetivos del proyecto y de esta forma obtener indicadores que permitan presentar una propuesta.

YÉPEZ, (2002) define la Investigación de campo así:

Es el estudio sistemático de problemas, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia. En esta modalidad de investigación el investigador toma contacto en forma directa con la empírica, para obtener datos.
(p.2)

Investigación documental – bibliográfica: En la presente investigación es necesario revisar diferentes teorías, autores, enfoques, acerca de la personalidad, pero en especial hacer énfasis en teorías psicológicas, porque aquí intervienen los factores de la orientación vocacional o profesional. Y por último el propósito es utilizar esta información para preparar la propuesta.

Baena G. (1985), define la investigación documental así: “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información”(pág. 72).

3.4 Población y Muestra

Población: Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Igual denominación se le da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación.

Según **Tamayo (1997)**, “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (pág.114).

La realización de esta investigación se llevó a cabo en el Departamento de Créditos y Cobranzas de Almacenes La Ganga ubicado en el Cantón El Empalme. La población a investigar fue al Jefe del Departamento y al personal de trabajo de Almacenes la Ganga.

Muestra: La muestra es un subconjunto de la población. Para realizar la encuesta, se escogió a personal de la empresa, clientes al azar del cantón El Empalme. El total es de 100 encuestas.

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.¹⁴

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{74451 (0,5)^2 (1)^2}{(74451 - 1)(0,05)^2 + (0,5)^2 (1)^2}$$

¹⁴ Brito, O. (2009). Estadística básica práctica. Quevedo.

$$n = \frac{74451 (0.25)(1)}{74450 (0,0025) + (0,25)(1)}$$

$$n = \frac{18613}{186 + 0,25}$$

$$n = \frac{18613}{186,25}$$

$$n = 99,9$$

Mediante esta fórmula se pudo obtener la muestra para la investigación, la cual es **99.94**, la misma que equivale a 100 personas entre ellos se desglosa así; 11 empleados de Almacenes La Ganga y 89 clientes del Cantón El Empalme.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

ENCUESTA REALIZADAS AL JEFE DEL DPTO DE CRÉDITO

1.- ¿El Departamento de Crédito y Cobranzas mantiene registros de inventarios permanentes?

Cuadro 1. Mantenimiento de registros de inventarios

Alternativas	Porcentaje
Si	75%
No	25%
Totales	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 1. Porcentaje de mantenimiento de registros de inventarios



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 75% de los encuestados consideran que la empresa, si mantiene registros de inventarios permanentes, mientras el 25% indicó que no.

2.- ¿Cuáles son los principales objetivos del Departamento de Crédito y Cobranzas?

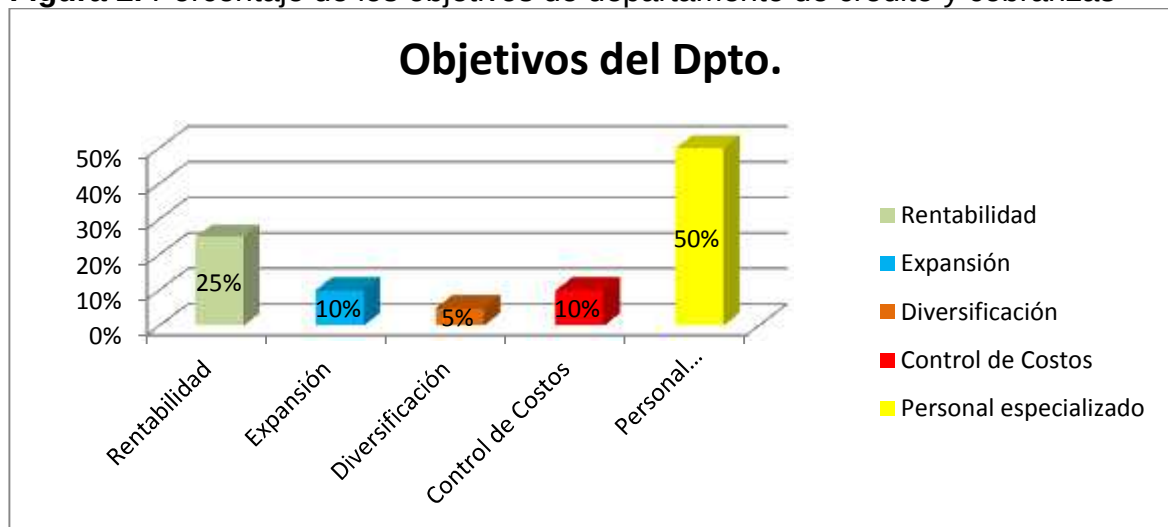
Cuadro 2. Objetivos de departamento de crédito y cobranzas

Alternativas	Porcentaje
Rentabilidad	25%
Expansión	10%
Diversificación	5%
Control de Costos	10%
Personal especializado	50%
Totales	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 2. Porcentaje de los objetivos de departamento de crédito y cobranzas



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales

Análisis

El 25% de los encuestados consideran que la empresa tiene una baja rentabilidad, el personal especializado es del 50%, un 10% con la expansión y control de costos y un 5% con la diversificación, la empresa cuenta con personal capacitado.

3.- ¿Cuáles son las ventajas de sus competidores que usted considera que debe contrarrestar?

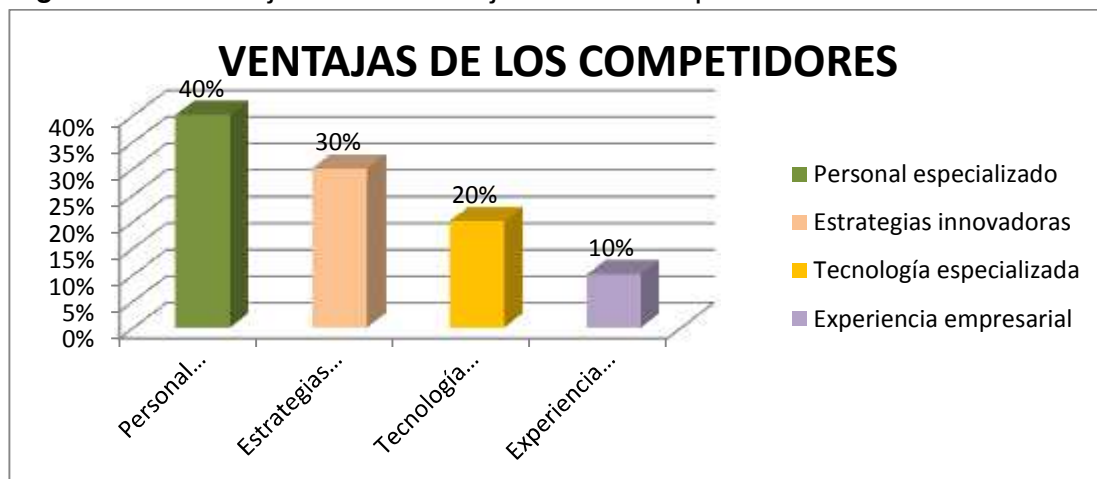
Cuadro 3. Ventajas de los competidores contrarrestantes

Alternativas	Porcentaje
Personal especializado	40%
Estrategias innovadoras	30%
Tecnología especializada	20%
Experiencia empresarial	10%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 3. Porcentajes de las ventajas de los competidores contrarrestantes



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 40% indicó que la mayor ventaja de los competidores que se debe contrarrestar es el personal especializado, el 30% indicó las estrategias innovadoras, el 20% la tecnología especializada y el 10% experiencia empresarial.

4.- ¿Los clientes de la empresa solicitan crédito frecuentemente en la compra de un producto?

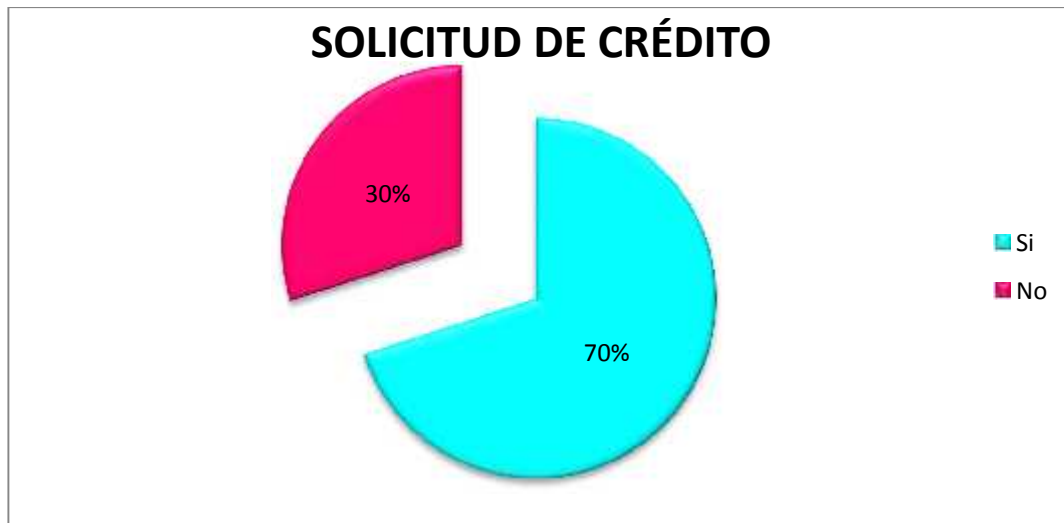
Cuadro 4. Solicitud de crédito en la compra de un producto

Alternativas	Porcentaje
Si	70%
No	30%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 4. Porcentaje de solicitud de crédito en la compra de un producto



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 75% de los clientes si realizan crédito frecuentemente, mientras que el 30% no realiza por la falta de recursos e intereses que se incrementa al momento de la compra.

5.- ¿Cuáles considera usted como principales fortalezas en su Departamento?

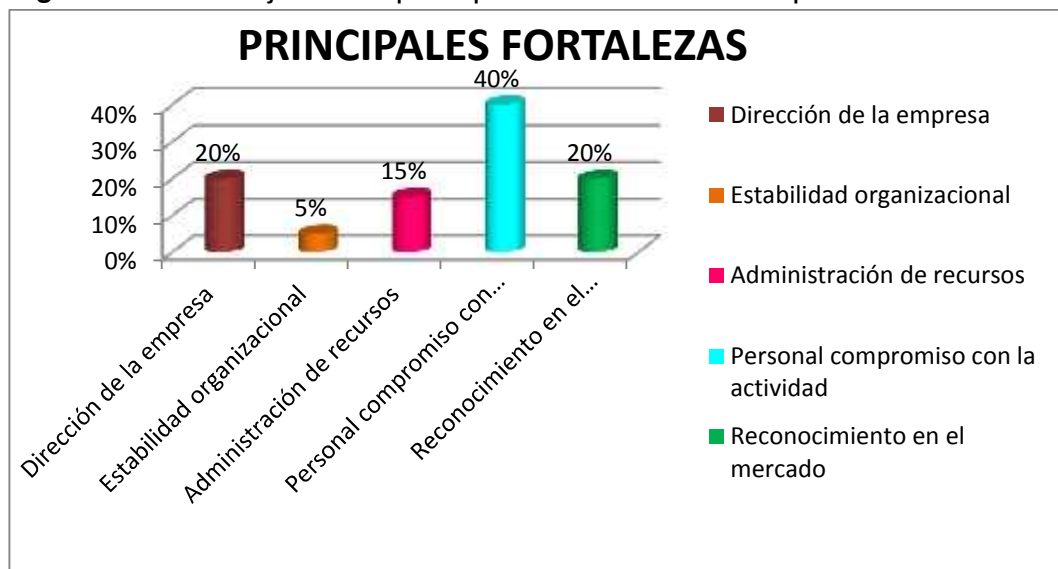
Cuadro 5. Principales fortalezas del departamento

Alternativas	Porcentaje
Dirección de la empresa	20%
Estabilidad organizacional	5%
Administración de recursos	15%
Personal compromiso con la actividad	40%
Reconocimiento en el mercado	20%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 5. Porcentaje de las principales fortalezas del departamento



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

Las principales fortalezas que considera el departamento es el personal comprometido con la actividad con un 40%, seguido con un 20% la dirección de la empresa y reconocimiento en el mercado.

6.- ¿Cuáles son los porcentajes de morosidad del total de crédito que se les brinda a los clientes?

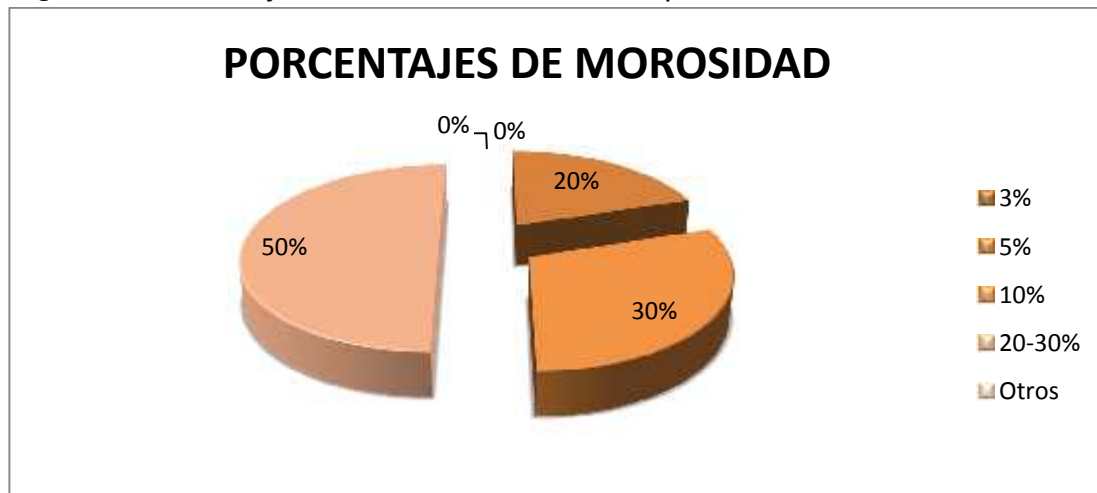
Cuadro 6. Morosidad de crédito que se brinda a los clientes

Alternativas	Porcentaje
3%	0%
5%	20%
10%	30%
20-30%	50%
Otros	0%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 6. Porcentaje de morosidad de crédito que se brinda a los clientes



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El porcentaje de morosidad del total de crédito que se les brinda es del 10, 20 y 30% en cada compra con un 50% por la demanda de plazos otorgados en los créditos.

7.- ¿Existe un alto riesgo a los clientes morosos en cuanto a la recuperación del crédito?

Cuadro 7. Riesgo en la recuperación de crédito

Alternativas	Porcentaje
Si	50%
No	50%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 7. Porcentaje de los riesgos en la recuperación de crédito



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 50% indicó que si existe un alto riesgo por la falta de pago, no entregan mercadería al almacén y esto genera a proceder a cartera legal con abogados, el 50% señaló que no porque existen clientes que son conscientes de no tener suficientes recursos y devolver mercaderías.

8.- ¿Cuáles son los plazos en la otorgación de crédito por artículos concedidos a los clientes?

Cuadro 8. Otorgación de crédito por artículos concedidos a los clientes

Alternativas	Porcentaje
3 meses	0%
6 meses	20%
12 meses	50%
24 meses	30%
Otros	0%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 8. Porcentaje en la otorgación de crédito por artículos concedidos a los clientes



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 50% indica que el plazo de la otorgación de los créditos es de 12 meses, el 30% cada 24 meses, y el 20% realizan cada 6 meses cuando son artículos de menor valor.

9.- ¿Cuáles son las políticas que se realizan al momento de una venta?

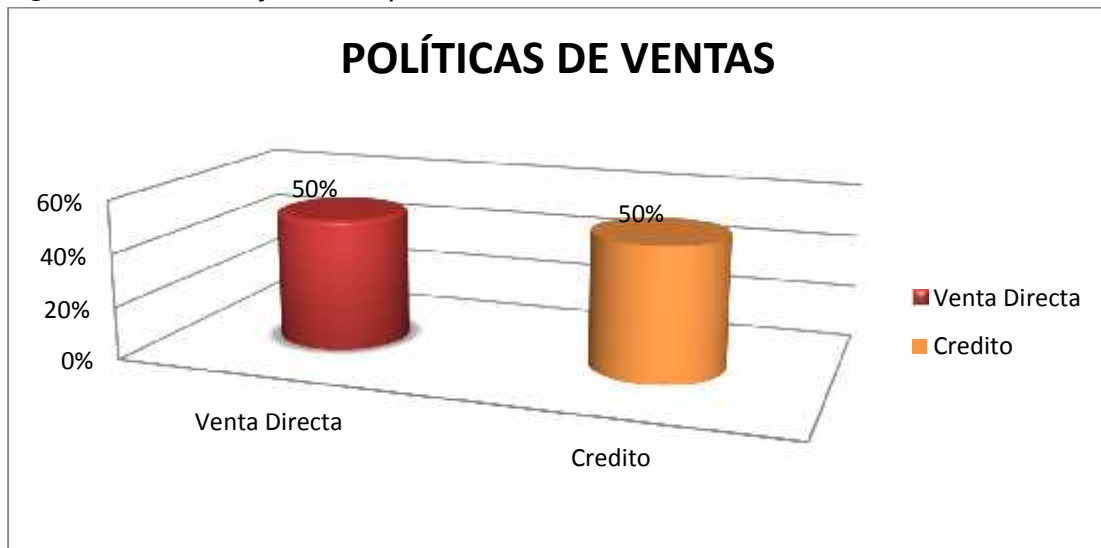
Cuadro 9. Políticas al momento de una venta

Alternativas	Porcentaje
Venta Directa	50%
Crédito	50%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 9. Porcentaje de las políticas al momento de una venta



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 50% indicó que se realizan por medio de crédito ya que muchos clientes cuenta con la facilidad de pago mensualmente, mientras que el 50% mencionó que prefieren la venta directa, esto no ocasiona pago de intereses sino venta de contado.

10.- ¿Cuál es la forma de motivar al personal para realizar un mejor trabajo?

Cuadro 10. Motivación al personal de trabajo

Alternativas	Porcentaje
Capacitación	60%
Charlas	40%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 10. Porcentaje de motivación al personal de trabajo



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

La forma de motivar al personal se la obtuvo con un 60% en capacitaciones, y con un 40% se les da charlas cuando existe un nuevo artículo de venta al mercado.

11.- ¿Con qué frecuencia se realiza una auditoria de los créditos en el área de venta?

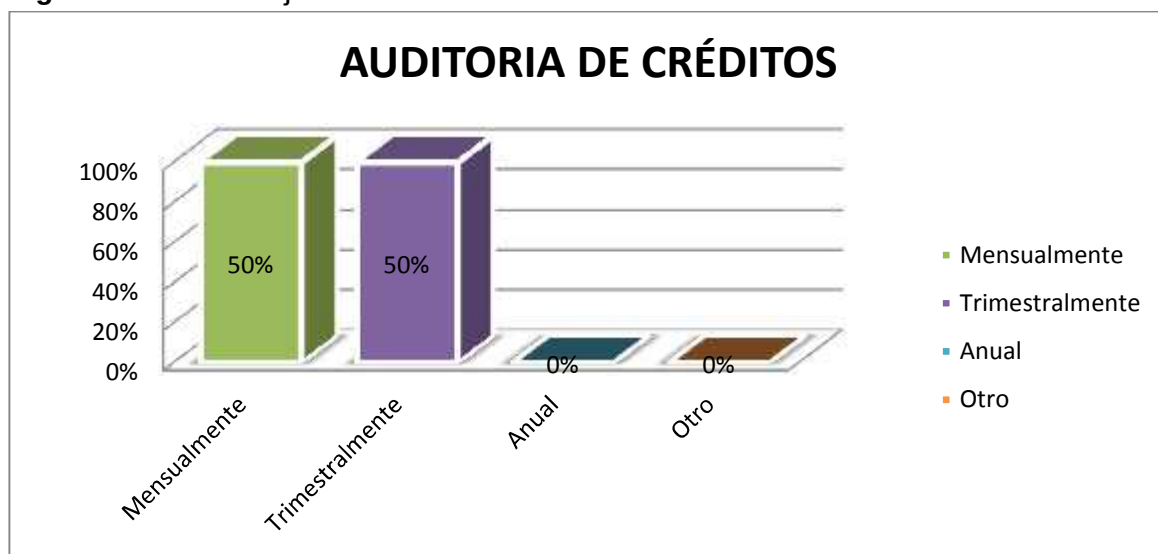
Cuadro 11. Auditoria de los créditos en el área de venta

Alternativas	Porcentaje
Mensualmente	50%
Trimestralmente	50%
Anual	0%
Otro	0%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 11. Porcentaje de auditoria de los créditos en el área de venta



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 50% realiza mensualmente una auditoria de créditos, mientras que el otro 50% lo realizan trimestralmente.

12.- ¿Cuál de estos problemas considera usted que inciden en la gestión administrativa del Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga?

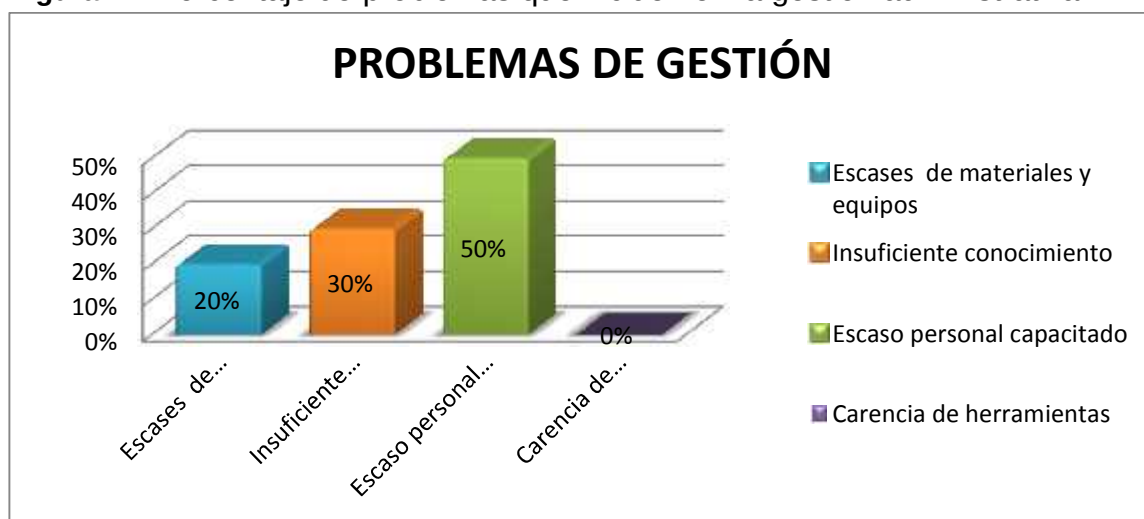
Cuadro 12. Problemas que inciden en la gestión administrativa

Alternativas	Porcentaje
Escases de materiales y equipos	20%
Insuficiente conocimiento	30%
Escaso personal capacitado	50%
Carencia de herramientas	0%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 12. Porcentaje de problemas que inciden en la gestión administrativa



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 50% indica que el mayor problema que incide en la gestión administrativa es el escaso de personal capacitado, un 30% por la falta de conocimiento, y un 20% con la escasez de materiales y equipos.

13.- ¿Cuál es el personal encargado de llevar la gestión administrativa en Almacenes La Ganga?

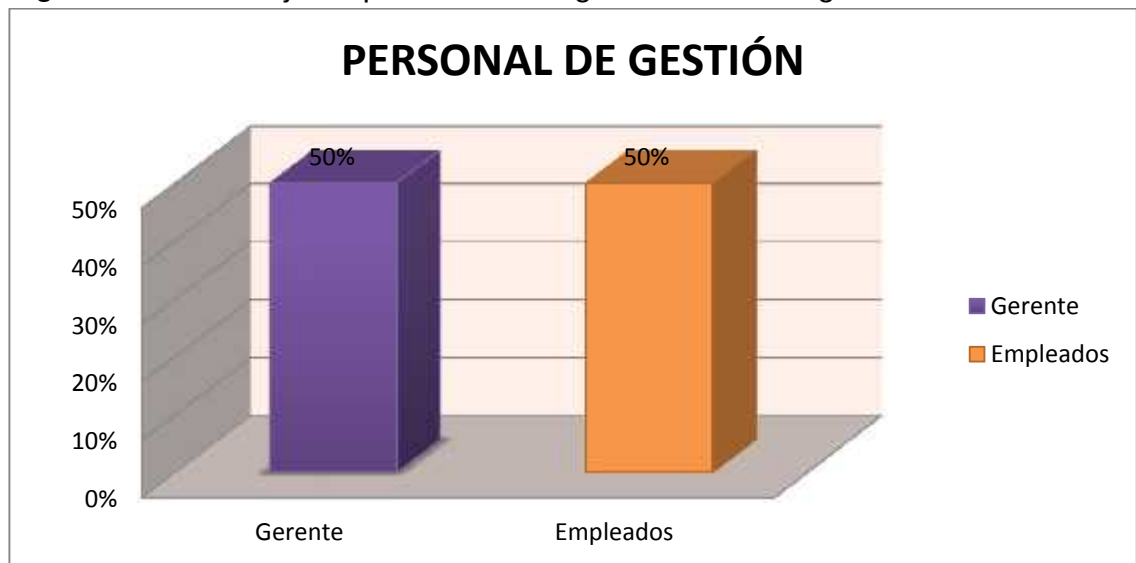
Cuadro 13. Personal encargado de llevar la gestión administrativa

Alternativas	Porcentaje
Gerente	50%
Empleados	50%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 13. Porcentaje de personal encargado de llevar la gestión administrativa



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 50% indicó que los gerentes son los encargados de llevar la gestión administrativa, mientras que el 50% mencionó que son los empleados porque son quienes llevan la administración de las ventas que se realizan diariamente.

14.- ¿Cada qué tiempo se da capacitación al personal administrativo para que tengan mayor efectividad y mejoren las ventas?

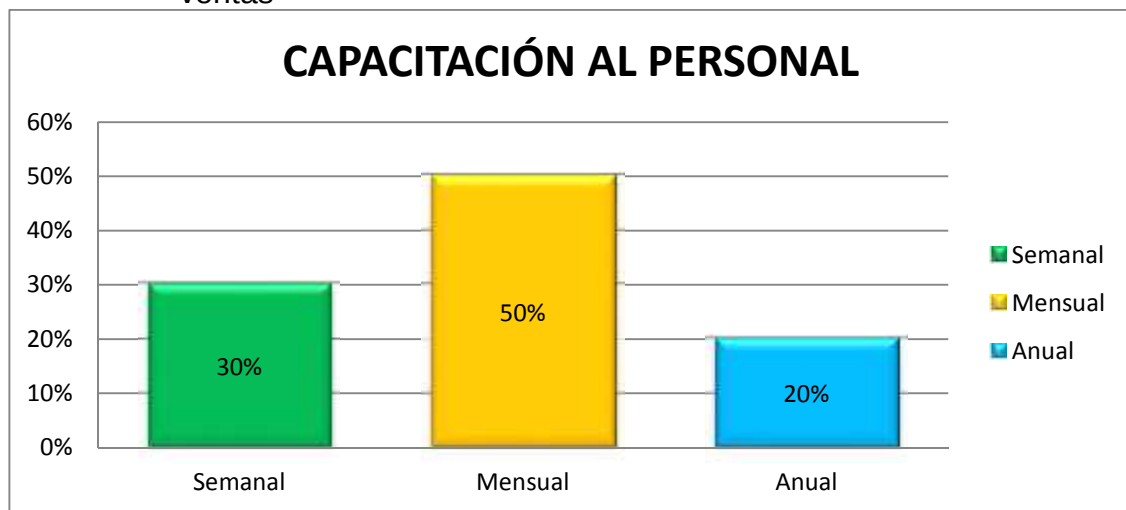
Cuadro 14. Capacitación al personal administrativo para mejorar las ventas

Alternativas	Porcentaje
Semanal	30%
Mensual	50%
Anual	20%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 14. Porcentaje de capacitación al personal administrativo para mejorar las ventas



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

La capacitación que se le da al personal administrativo con un 50% es mensual de esta manera la empresa tiene mayor efectividad y mejor venta, con un 30% se lo realiza semanal, y con un 20% se lo hace anual cuando las ventas son mayores.

15.- ¿El personal administrativo tiene conocimiento acerca de las políticas de créditos?

Cuadro 15. Conocimiento acerca de las políticas de créditos

Alternativas	Porcentaje
Si	100%
No	0%
Total	100%

Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 15. Porcentaje del conocimiento acerca de las políticas de créditos



Encuesta: Jefe de crédito y cobranzas.

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El personal administrativo si tiene el 100% de conocimiento sobre las políticas de créditos.

ENCUESTAS REALIZADAS A EMPLEADOS DE LA EMPRESA

1.- ¿A la hora de comprar artículos qué aspectos considera más importante el cliente?

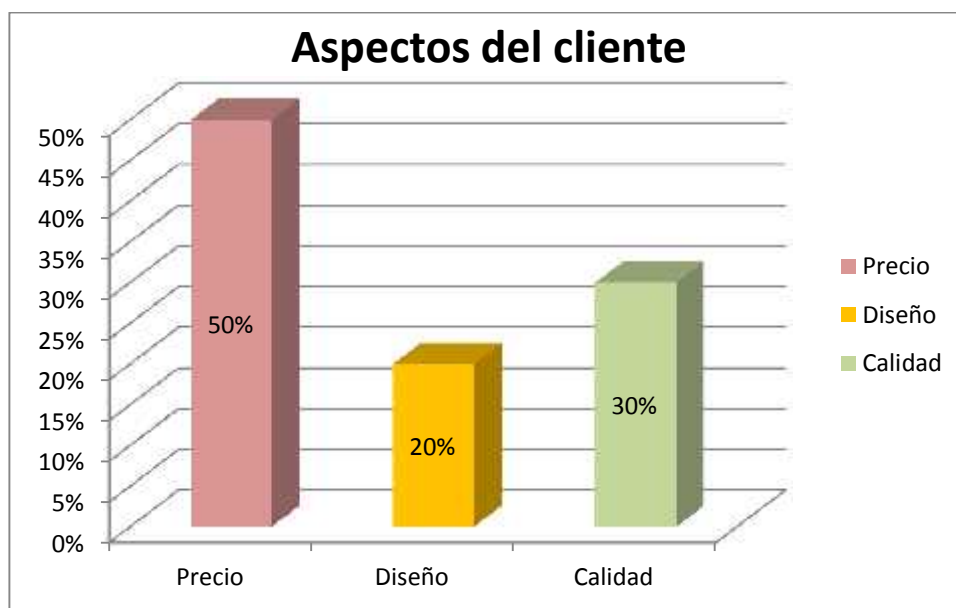
Cuadro 16. Aspectos que considera el cliente

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Precio	5	50%
Diseño	1	20%
Calidad	5	30%
Total	11	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 16. Porcentaje de los aspectos que considera el cliente



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales

Análisis

El 50% indica que el cliente considera más importante el precio, mientras que el 20% considera el diseño y el 30% cree que es la calidad.

2.- ¿Cuáles son las facilidades de pagos que otorga la empresa?

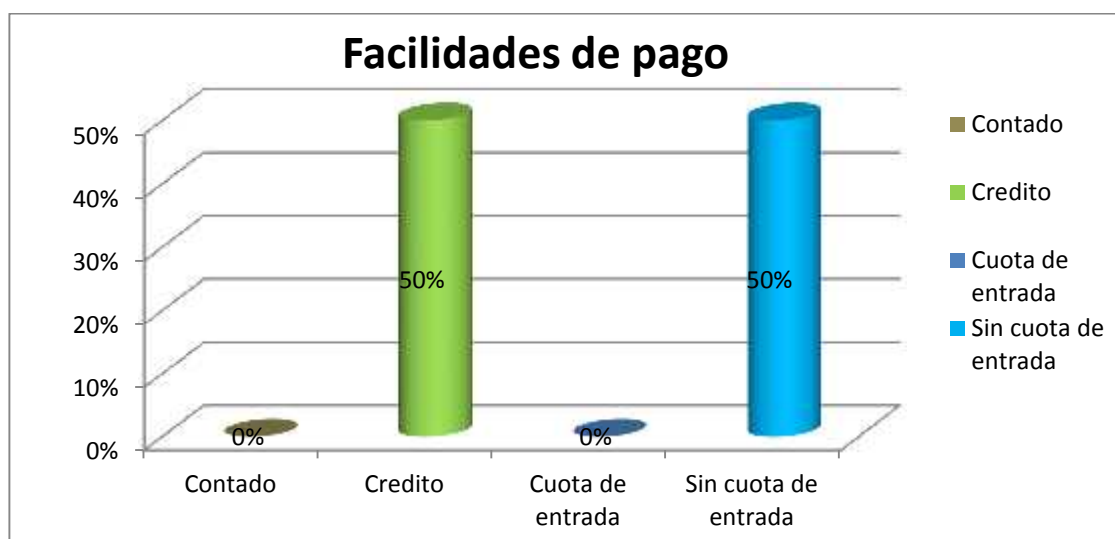
Cuadro 17. Facilidades de pagos que otorga la empresa

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Contado	0	0%
Credito	6	50%
Cuota de entrada	0	0%
Sin cuota de entrada	5	50%
Total	11	50%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 17. Porcentaje de las facilidades de pagos que otorga la empresa



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 50% indica que las facilidades de pago se realizan a crédito, y el otro 50% sin cuota de entrada.

3.- ¿Cómo usted califica el proceso empleado para acceder a un crédito?

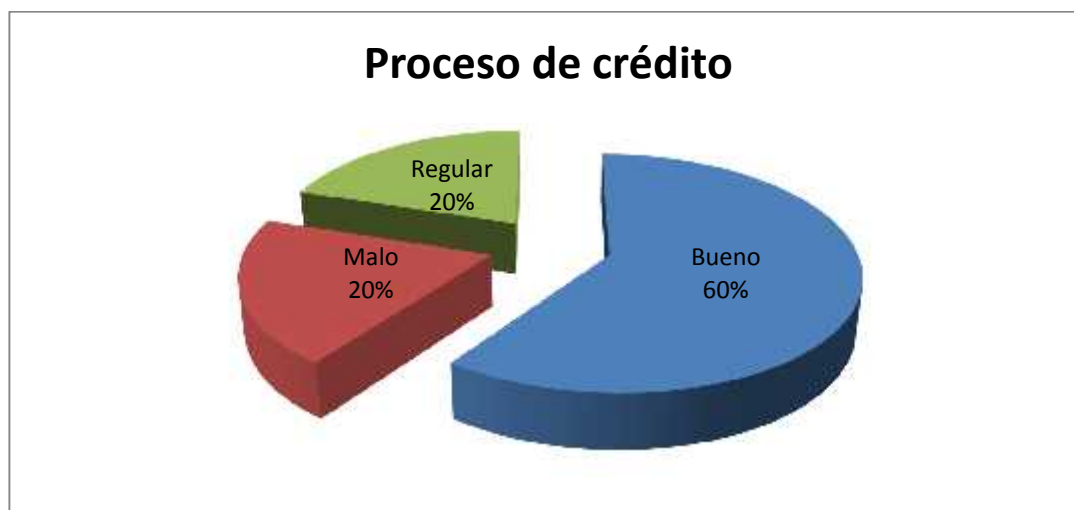
Cuadro 18. Proceso empleado para acceder a un crédito

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Bueno	7	60%
Malo	2	20%
Regular	2	20%
Total	11	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 18. Porcentaje de los proceso empleado para acceder a un crédito



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

Un 60% de los clientes encuestados afirman que están bien los trámites para acceder a un crédito, el 20% considera que los trámites de acceso al crédito son regulares y un 20% ha determinado que son malos por lo cual es importante que los tiempos de entrega de créditos se regularicen.

4.- ¿Cuál sería su criterio para mejorar la entrega de un crédito al cliente de Almacenes la Ganga?

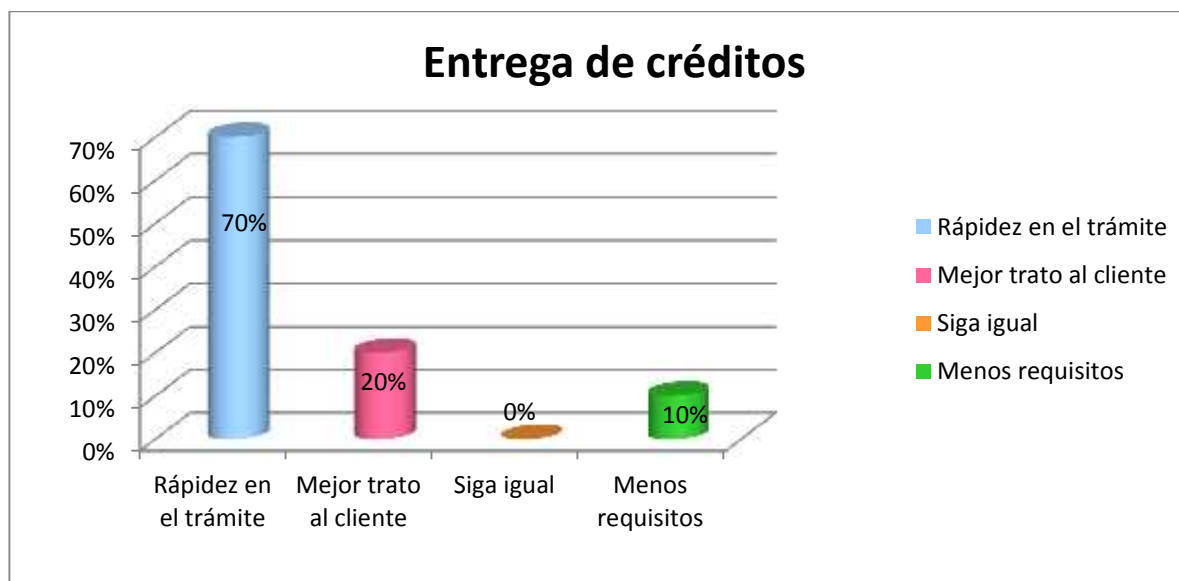
Cuadro 19. Entrega de créditos a clientes de la empresa

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Rápidez en el trámite	6	70%
Mejor trato al cliente	4	20%
Siga igual	0	0%
Menos requisitos	1	10%
Total	11	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 19. Porcentaje de la entrega de créditos a clientes de la empresa



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 70% dicen que debe ser la rapidez en el trámite, un 20% un buen trato hacia el cliente y con un 10% de no haber demasiado requisitos y de esta forma los trámites sean más ágiles para así llegar a la eficiencia del servicio.

5.- ¿Qué importancia tiene para usted el conocimiento de los procesos de políticas de crédito?

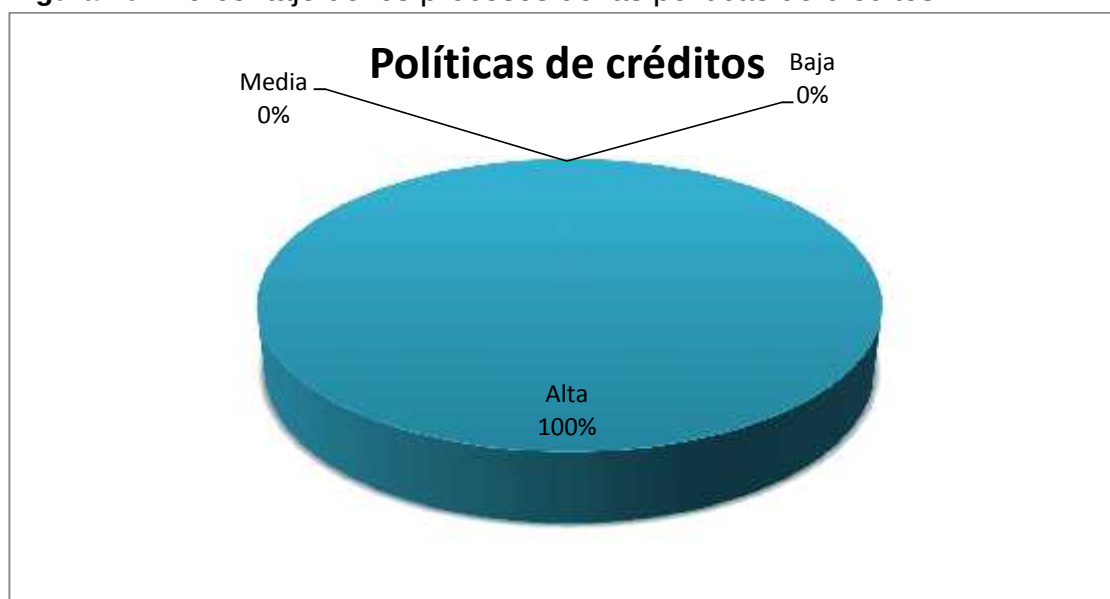
Cuadro 20. Procesos de las políticas de créditos

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Alta	11	100%
Media	0	0%
Baja	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	11	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 20. Porcentaje de los procesos de las políticas de créditos



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 100% de los encuestados dijo que es de suma importancia el proceso de las políticas de créditos, y de esta manera estar informado y ayudar en la satisfacción de los clientes.

6.- ¿Le gustaría que se realice un estudio sobre los diferentes consumos de créditos?

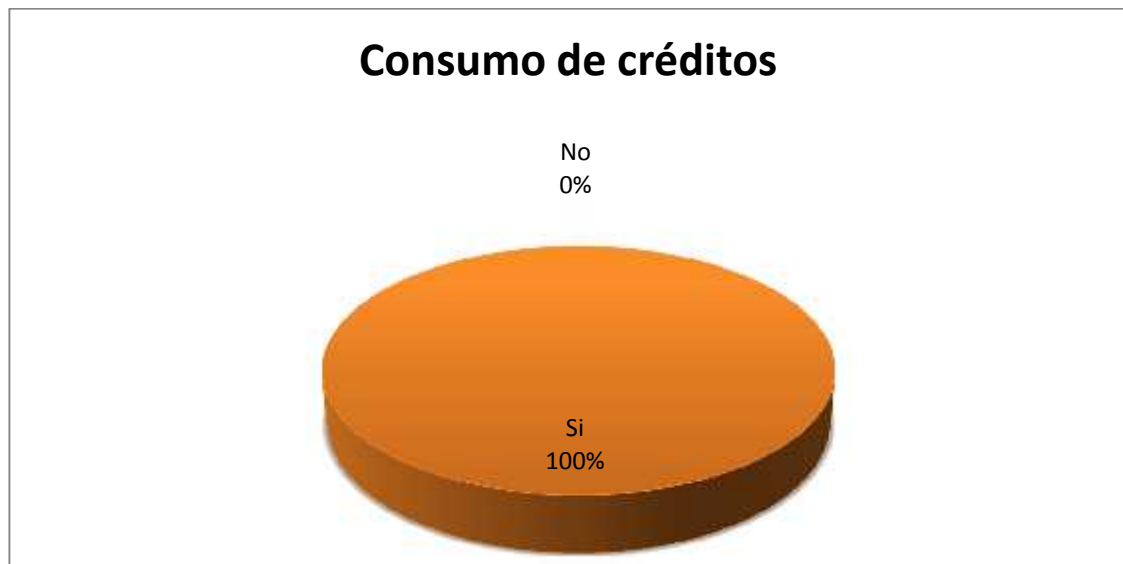
Cuadro 21. Diferentes consumos de créditos

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 21. Porcentaje de los diferentes consumos de créditos



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 100% de las personas están de acuerdo en que se realice un estudio y saber dónde existe el exceso de consumo de crédito.

ENCUESTAS REALIZADAS A CONSUMIDORES DE LA EMPRESA

1.- ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa son de buena calidad?

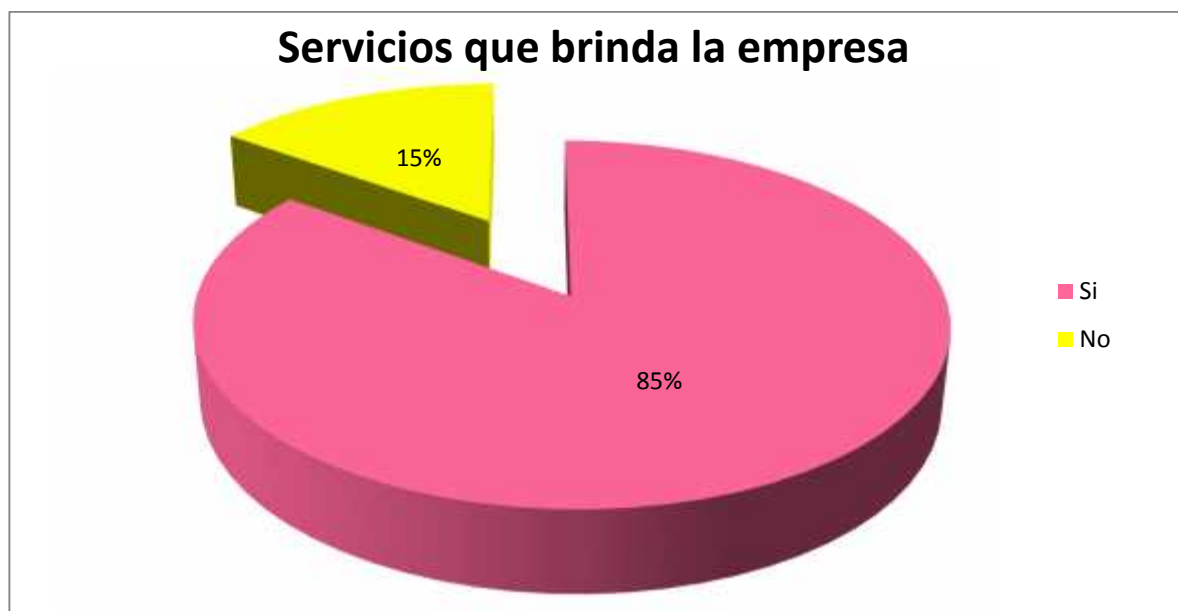
Cuadro 22. Servicios que brinda la empresa Almacenes La Ganga

Variables	Nº de Consumidores	Porcentaje
Si	65	85%
No	24	15%
Total	89	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 22. Porcentaje de los servicios que brinda la empresa Almacenes La Ganga



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 85% indica que los servicios que brinda la empresa son de buena calidad, mientras que el 15% considera que no.

2.- ¿Se siente usted satisfecho de la atención en el departamento de crédito?

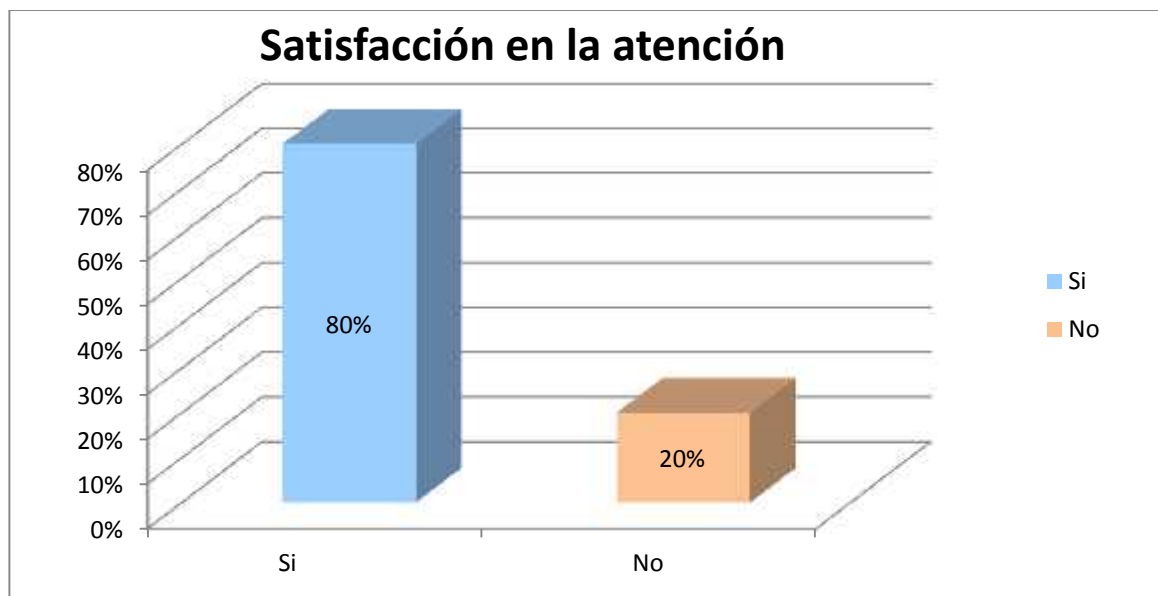
Cuadro 23. Satisfacción de la atención en el departamento de crédito

Variables	Nº de Consumidores	Porcentaje
Si	75	80%
No	14	20%
Total	89	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 23. Porcentaje de satisfacción de la atención en el departamento de crédito



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 80% de los clientes encuestados afirma que están satisfechos con la atención en el departamento de crédito, mientras que el 20% afirma que no están satisfechos con la atención.

3.- ¿Cuándo usted necesita información sobre cualquier tipo de crédito, es atendido correctamente?

Cuadro 24. Atención al cliente por otorgación de un crédito

Variables	Nº Consumidores	Porcentaje
Si	70	65%
No	19	35%
Poco conocimiento	0	0%
Total	89	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 24. Porcentaje de atención al cliente por otorgación de un crédito



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 65% de los encuestados afirman que son atendidos correctamente, pero el 35% de los clientes dicen que no son bien atendidos y por ende habrá que hacer correcciones en la atención.

4.- ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión del crédito es la correcta?

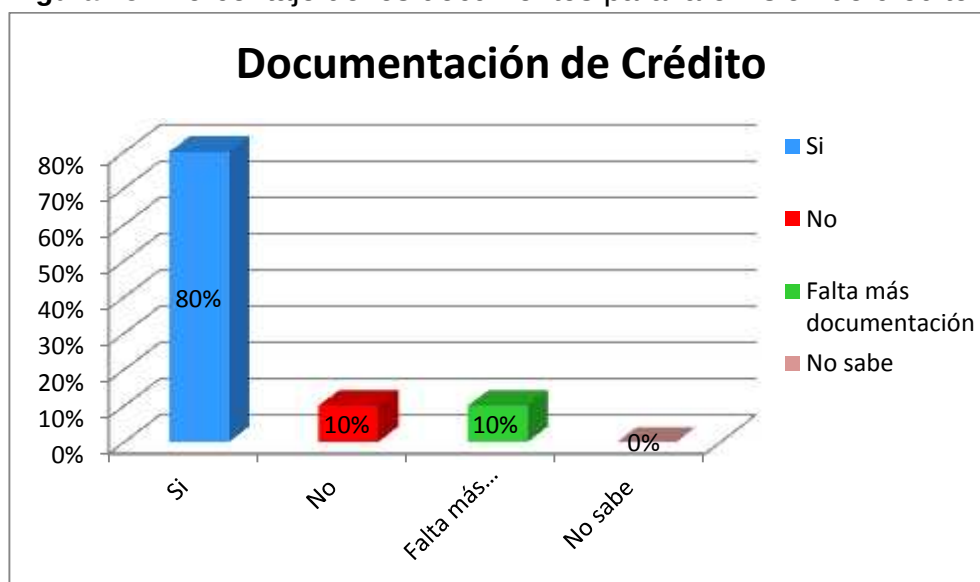
Cuadro 25. Documentos para la emisión de crédito

Variables	N° Consumidores	Porcentaje
Si	70	80%
No	10	10%
Falta más documentación	9	10%
No sabe	0	0%
Total	89	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 25. Porcentaje de los documentos para la emisión de crédito



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 80% de los encuestados dice que la documentación es la correcta, un 10% de las personas creen que la documentación no está completa, y el otro 10% cree que no es la manera óptima de los créditos.

5.- ¿Cómo calificaría el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito?

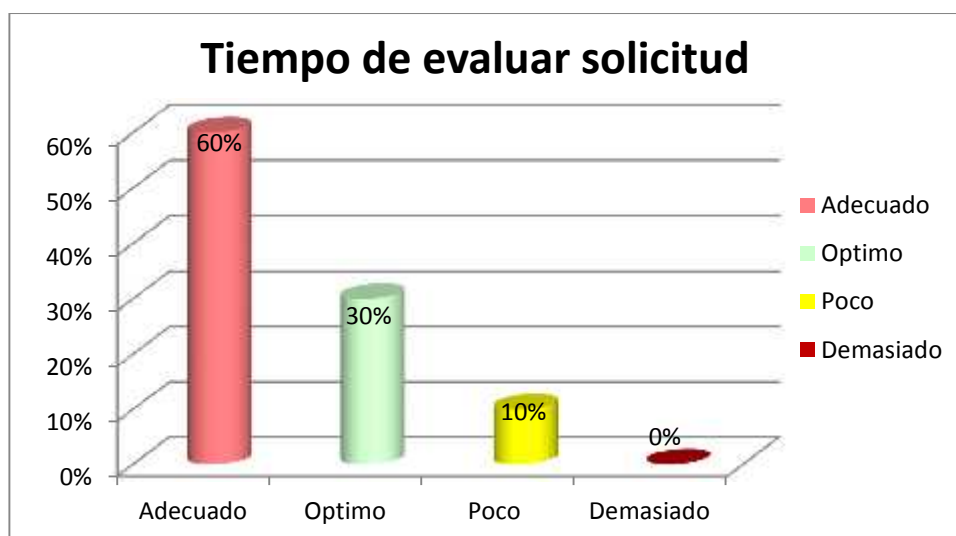
Cuadro 26. Evaluación de solicitudes de créditos

Variables	N° Consumidores	Porcentaje
Adecuado	50	60%
Optimo	25	30%
Poco	14	10%
Demasiado	0	0%
Total	89	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 26. Porcentaje de la evaluación de solicitudes de crédito



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 60% de los clientes califican adecuado el tiempo de demora en realizar una solicitud de crédito, mientras que el 30% de los clientes lo califican un poco óptimo de lo que se desea lograr y un 10% dicen que no.

6.- ¿Cuándo usted obtiene un crédito le explican las condiciones de pago?

Cuadro 27. Condiciones de pago al realizar un crédito

Variables	N° Consumidores	Porcentaje
Si	30	50%
No	19	10%
No el ámbito legal	20	20%
Establecen las fechas de pago	20	20%
Total	89	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 27. Porcentaje de las condiciones de pago al realizar un crédito



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 50% de los encuestados dicen que al obtener un crédito le explican las condiciones de pago, un 10% dice que no, el otro 20% solo las fechas de pago, y el otro 20% el ámbito legal, y no lo que implica en la obtención de un crédito.

7.- ¿Cuál es la opinión sobre el personal que labora en el departamento de crédito?

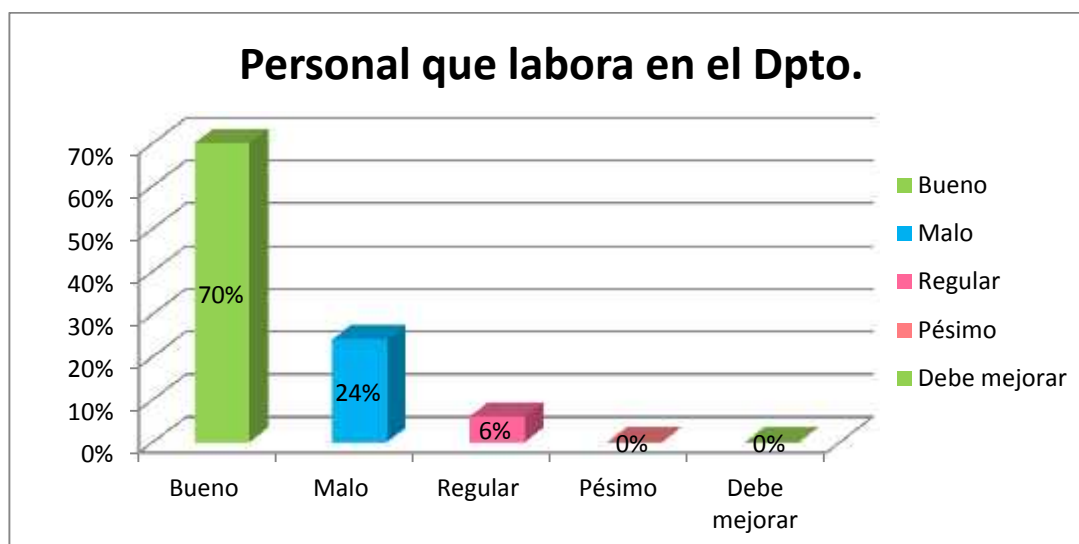
Cuadro 28. Personal que labora en el departamento de crédito

Variables	N° Consumidores	Porcentaje
Bueno	50	70%
Malo	20	24%
Regular	19	6%
Pésimo	0	0%
Debe mejorar	0	0%
Total	89	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 28. Porcentaje del personal que labora en el departamento de crédito



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Análisis

El 70% de los encuestados opinan que el personal que labora en el departamento es bueno, mientras que el 24% es malo lo cual debe realizar una mejora y el 6% señala que es regular.

4.2 Discusión

De la investigación realizada amerita tres aspectos importantes que ocurren en la gestión administrativa recibida por parte de los empleados que acceden a brindar créditos a los clientes.

Con la pregunta 1, que dice ¿A la hora de comprar artículos qué aspectos considera más importante el cliente? se obtiene:

LAMB, Charles W. Jr., HAIR, Joseph F. Jr., y McDANIEL Carl (1999), define "la razón social y económica de una empresa en la satisfacción de las necesidades y deseos del cliente, al mismo tiempo que se cumplen los objetivos de la empresa".

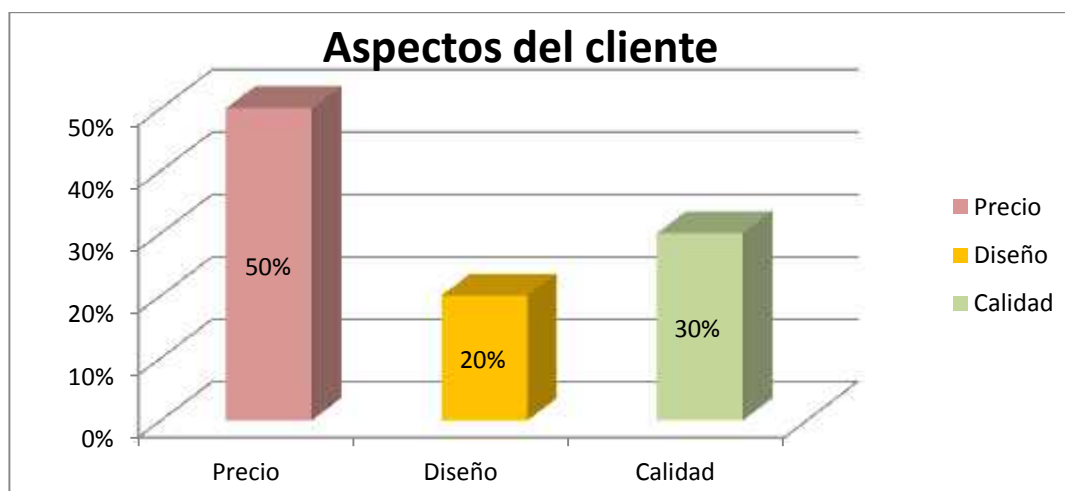
Cuadro 16. Aspectos que se considera el cliente al momento de comprar artículos

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Precio	5	50%
Diseño	1	20%
Calidad	5	30%
Total	11	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 16. Porcentaje de aspectos que se considera el cliente al momento de comprar artículos



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales

Análisis

El 50% indica que el cliente considera más importante el precio al momento de un crédito y en un 30% la calidad. Por lo tanto el 20% es el diseño del producto, no es suficiente para que el cliente tenga elección al comprar; sino la garantía que pueden brindar del producto y su estado si es bueno o regular.

También se obtuvo otro dato importante con la pregunta 2, que analizaba ¿Cuáles son las facilidades de pagos que otorga la empresa? los empleados respondieron:

Cuadro 17. Facilidades de pago que otorga la empresa

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Contado	0	0%
Credito	6	50%
Cuota de entrada	0	0%
Sin cuota de entrada	5	50%
Total	11	50%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 17. Porcentaje de facilidades de pago que otorga la empresa



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales

Análisis

En esta pregunta el resultado fue el 50% con la facilidad de pago que se realizan a crédito y el otro 50% se lo hace sin cuota inicial, ya que así los clientes pueden optar por adquirir un producto, y de esta manera la empresa tendría una excelente venta de sus bienes, pocos usuarios realizan compra de contado por la falta de recursos económicos.

Argeri, sostiene que se trata de "el contrato comercial por el cual una empresa especializada -bancaria o financiera- conviene con otra –el cliente- en la apertura de determinado crédito, para que el cliente, exhibiendo el instrumento crediticio de que se lo provee –tarjeta de crédito- y acreditando.

Se obtuvo otra información notable con las respuestas que dieron los empleados en la pregunta 4 ¿Cuál sería su criterio para mejorar la entrega de un crédito al cliente de Almacenes la Ganga? El siguiente cuadro y grafico reflejan los porcentajes:

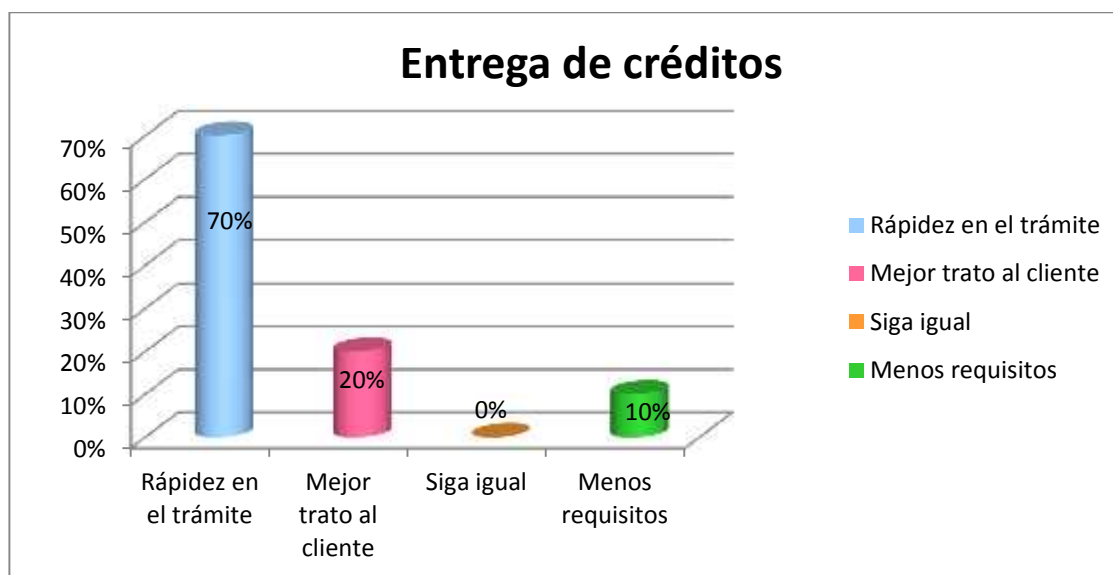
Cuadro 19. Mejoramiento de entrega de un crédito a los clientes

Variables	N° Empleados	Porcentaje
Rápidez en el trámite	6	70%
Mejor trato al cliente	4	20%
Siga igual	0	0%
Menos requisitos	1	10%
Total	11	100%

Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales.

Figura 19. Porcentaje del mejoramiento de entrega de un crédito a los clientes



Encuesta: Empleados del almacén

Autora: Cindy Inés Díaz Morales

Análisis

De los empleados encuestados respondieron con un 70% que para obtener un mejoramiento en la entrega de un crédito es rapidez en el trámite ya que tiene una demora bastante por parte del sistemas Equifax, que es un programa que permite el acceso a que el cliente pueda adquirir el crédito, sin tener ninguna deuda en otro almacén u entidad bancaria, además hay que considerar el mejor trato al cliente para obtener excelente venta.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez culminado este trabajo, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ❖ El desarrollo del trabajo permitió conocer las estrategias que se llevan a cabo para el mejoramiento de la Gestión Administrativa con el fin de revisar los procesos administrativos y contar con personal capacitado ya que el jefe del departamento tiene la obligación de evaluar a los empleados trimestralmente tomando empeño y aseguramiento de la calidad del producto o servicio.
- ❖ A través de las políticas de créditos que se usa en la empresa se logró determinar la incidencia del departamento que afecta al área de credito por la morosidad de los clientes, a su vez poder mejorar la efectividad del departamento con el rendimiento de una buena inversión dada en el área de créditos.
- ❖ Mediante la Gestión Administrativa se pudo aportar al mejoramiento de la ineficiencia que afecta al jefe de crédito y de esta manera obtener un mejor rendimiento en las ventas dada en el área de crédito, ya que esto ocasionaría una disminución de empleados por la falta de capacitación, planificación y organización, ya que de eso depende tener excelente venta y optimizar el nivel de créditos.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo con el desarrollo de este trabajo a continuación se mencionan las recomendaciones con la finalidad de lograr una culminación del análisis de la gestión administrativa y su incidencia en la efectividad del departamento de Crédito y Cobranzas:

- ❖ Sugerir al jefe del departamento de crédito que contrate personal idóneo es decir en base a merecimientos a los cargos a desempeñar en la oficina, ya que tendrá la obligación de evaluar trimestralmente al personal que labora en el departamento; y de este modo sabrá si los empleados están capacitado y cumpliendo cabalidades con las obligaciones encomendadas.
- ❖ Incorporar un notificador y un recaudador, para hacer referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, así estas personas serán un aporte fundamental para poder cumplir con las entregas de notificaciones y búsqueda de los clientes deudores y/o garantes que no se logren localizar, mediante una notificación entregada es una probable cobranza de cartera vencida y así optimizar todos los procedimientos para obtener los mejores resultados de la Gestión Administrativa.
- ❖ Se recomienda a los jefes de créditos capacitar al personal que labora en el departamento, y a su vez emplear las políticas de créditos, para que de esta manera se desarrolle el proceso de organización, planificación y proyección que tendrá como objetivo en aquellos resultados establecidos, y puedan ser alcanzados mejorando la eficacia del producto o servicio que se presta, para así lograr un óptimo rendimiento y satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFIA

6.1 Bibliografía

- A, J. (2003). Administracion Moderna (Quinta Edicion ed.). Mc Graw Hill.
- Aguirre, L. (2005). Gestion Administracion de Empresa. España: Hispano Americano.
- Añez, M. (2008). Riesgo Crediticio (Segunda Edicion ed.). Mexico.
- Augusto, B. C. (2000). Metodologia de la Investigacion para administracion y economia. Bogota Colombia: Pearson .
- Brito, O. (2009). Estadistica basica practica. Quevedo.
- Chiavenato, L. (2005). Gestion de talento humano. colombia.
- Constitucion d la Republica del Ecuador. (s.f.).
- Diccionario Universal Enciclopedico . (2005).
- Guzman, A. (s.f.). Administracion de Empresas . Tiempo SA.
- I, C. (2000). Administracion general (Octava Edicion ed.). Mexico: Megraw Hill.
- I, C. (s.f.). Introduccion a la teoria general de la Administracion (Quinta Edicion ed.). Mexico.
- James, S. (2005). Administracion (Tercera Edicion ed.). Printice Hill.
- John, S. (2001). Creditos y Cobranzas . Mexio.
- Ley de Gestion LEPS. (s.f.).
- Ley Organica de Defensa del Consumidor. (s.f.).
- Madrid, C. (s.f.). Definicion de Gestion Administracion (Primera Edicion ed.).
- Merchal, M. L. (2002). Estadistica para Administracion y Economia (Decima Edicion ed.). Mexico.

Young, E. (2007). Metodologías y Herramientas de Gestión del Riesgo de Créditos (Tercera Edición ed.). España.

6.2 LINKOGRAFIA:

- **Recuperado de:** www.almaceneslaganga.com
- **Recuperado de:** <http://definicion.de/gestion/#ixzz3Oj5fQ6uy>
- **Recuperado de:** <http://www.significados.com/administracion/>
- **Recuperado de:** http://es.wikipedia.org/efectividad#cite_note-1
- **Recuperado de:** <http://desalud.wordpress.com/2009/05/24/%C2%BFque-diferencias-existen-entre-efectividad-eficiencia-y-eficacia/>
- **Recuperado de:** <http://www.integrity-la.com/es/credito-y-cobranza.html>
- **Recuperado de:** <http://www.monografias.com/trabajos38/manual-de-credito/manual-de-credito2.shtml#ixzz3Ju8XWQSV>
- **Recuperado de:** <http://www.monografias.com>

CAPITULO VII

ANEXOS

ANEXOS 1. MODELO DE CUESTIONARIO APLICADO AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE ALMACENES LA GANGA.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFECTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE ALMACENES LA GANGA, CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2014.

1. ¿El Departamento de Crédito y Cobranzas mantiene registros de inventarios permanentes?

Si ()

No ()

2. ¿Cuáles son los principales objetivos del Departamento de Crédito y cobranzas?

Rentabilidad ()

Expansión ()

Diversificación ()

Control de costos ()

Personal especializado ()

3. ¿Cuáles son las ventajas de sus competidores que usted considera que debe contrarrestar?

Personal especializado ()

Estrategias innovadoras ()

Tecnología especializada ()

Experiencia empresarial ()

4. ¿Los clientes de la empresa solicitan crédito frecuentemente en la compra de un producto?

Si ()

No ()

5. ¿Cuáles considera usted como principales fortalezas en su Departamento?

Dirección de la empresa ()

Estabilidad organizacional ()

Administración de recursos ()

Personal compromiso con la actividad ()

Reconocimiento en el mercado ()

6. ¿Cuáles son los porcentajes de morosidad del total de crédito que se les brinda a los clientes?

3% ()

5% ()

10% ()

20-30% ()

Otros ()

7. ¿Existe un alto riesgo a los clientes morosos en cuanto a la recuperación del crédito?

Si ()

No ()

8. ¿Cuáles son los plazos en la otorgación del crédito por artículos concedidos a los clientes?

3 meses ()

6 meses ()

12 meses ()

24 meses ()

Otros ()

9. ¿Cuáles son las políticas que se realizan al momento de una venta?

Venta directa ()

Credito ()

10. ¿Cuál es la forma de motivar al personal para realizar un mejor trabajo?

Capacitación ()

Charlas ()

11. ¿Con qué frecuencia se realiza una auditoria de crédito en el área de venta?

Mensualmente ()

Trimestralmente ()

Anual ()

Otro ()

12. ¿Cuál de estos problemas considera usted que inciden en la gestión administrativa del Departamento de Crédito y Cobranzas de Almacenes La Ganga?

Escases de materiales y equipos ()

Insuficiente conocimiento ()

Escaso personal capacitado ()

Carencia de herramientas procedimentales ()

13. ¿Cuál es el personal encargado de llevar la gestión administrativa en Almacenes La Ganga?

Gerente ()

Administradores ()

14. ¿Cada que tiempo se da capacitación al personal administrativo para que tengan mayor efectividad y mejoren las ventas?

Semanal ()

Mensual ()

Anual ()

15. ¿El personal administrativo tiene conocimiento acerca de las políticas de créditos?

Si ()

No ()

ANEXOS 2. MODELO DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ALMACENES LA GANGA.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFECTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE ALMACENES LA GANGA, CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2014.

1.- ¿A la hora de comprar artículos qué aspectos considera más importante el cliente?

Precio ()

Diseño ()

Calidad ()

2.- ¿Cuáles son las facilidades de pagos que otorga la empresa?

Contado ()

Crédito ()

Con cuota de entrada ()

Sin cuota de entrada ()

3.- ¿Cómo usted califica el proceso empleado para acceder a un crédito?

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

4.- ¿Cuál sería su criterio para mejorar la entrega de un crédito al cliente de Almacenes la Ganga?

Rapidez en el tramite ()

Mejor trato al cliente ()

Siga igual ()

Menos requisitos ()

5.- ¿Qué importancia tiene para usted el conocimiento de los procesos de políticas de crédito?

Alta ()

Media ()

Baja ()

Ninguno ()

6.- ¿Le gustaría que se realice un estudio sobre los diferentes consumos de crédito?

Si ()

No ()

ANEXOS 3. MODELO DE CUESTIONARIO APLICADO A CONSUMIDORES DE LA EMPRESA ALMACENES LA GANGA.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TEMA:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA EFECTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE ALMACENES LA GANGA, CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2014.

1.- ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa son de buena calidad?

- Si ()
- No ()

2.- ¿Se siente usted satisfecho de la atención en el departamento de crédito?

Si ()

No ()

3.- ¿Cuándo usted necesita información sobre cualquier tipo de crédito, es atendido correctamente?

Si ()

No ()

Poco conocimiento ()

4.- ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión del crédito es la correcta?

Si ()

No ()

Falta más documentación ()

No sabe ()

5.- ¿Cómo calificaría el tiempo en que demoran en evaluar la solicitud de crédito?

Adecuado ()

Optimo ()

Poco ()

Demasiado ()

6.- ¿Cuándo usted obtiene un crédito le explican las condiciones de pago?

Si ()

No ()

Si pero no el ámbito legal ()

Solo establecen las fechas de pago ()

7.- ¿Cuál es la opinión sobre el personal que labora en el departamento de crédito?

Bueno ()

Malo ()

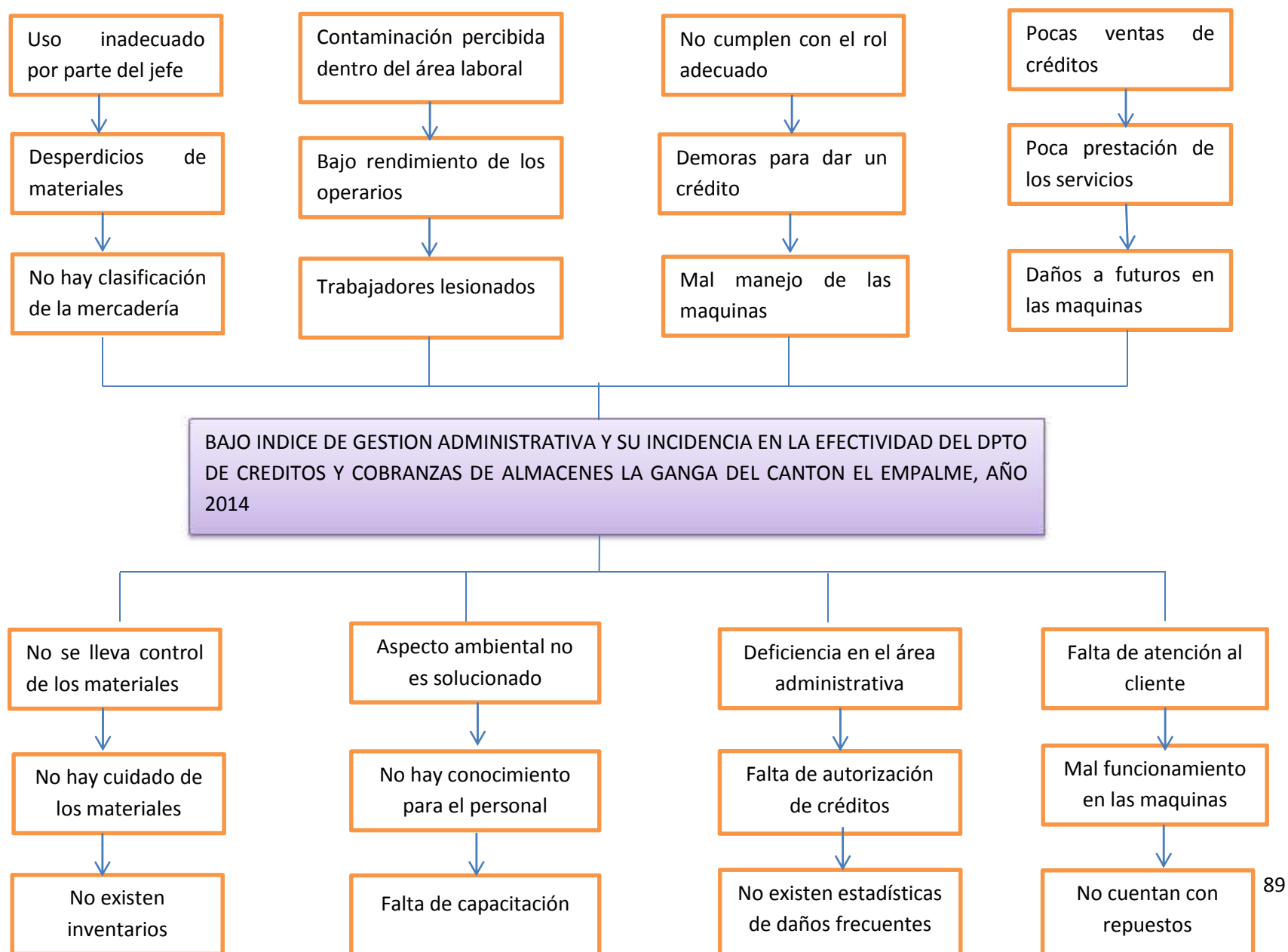
Regular ()

Pésimo ()

Debe mejorar ()

Anexo. 4

ARBOL DE PROBLEMA



Anexo. 5

ARBOL DEL OBJETIVO

